

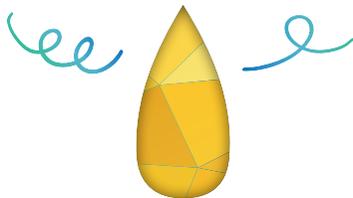
Amarc

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

≡ AVEC NOUS,  
DÉCOUVREZ

----- COMMENT -----

 TRANSFORMER 
LE PÉPIN...



LA RÉCLAMATION CLIENT ?

Une magnifique occasion de prouver à votre client
qu'il compte pour vous !

QUI SOMMES-NOUS ?

L'AMARC, c'est un réseau de professionnels passionnés et convaincus que l'amélioration de la relation client est un formidable levier pour faire grandir les équipes et les entreprises !

Notre ambition ? Professionnaliser et promouvoir le management de l'insatisfaction client et, plus largement, de la relation client.

Depuis plus de 15 ans, l'AMARC a consolidé son expertise et développé des outils de référence pour progresser. Plus de 300 entreprises venant de tous les secteurs sont impliquées et représentées dans notre réseau.

A travers différentes activités, nous avançons ensemble sur ce qui nous rassemble : l'envie de transformer le pépin en pépite ! ®

NOTRE CONVICTION :
LA RÉCLAMATION CLIENT
EST LE MOMENT DE VÉRITÉ
DE LA RELATION CLIENT.



+ DE 300
ENTREPRISES
DE TOUTE TAILLE, PRIVÉES ET PUBLIQUES,
ET DE SECTEURS VARIÉS
DANS UNE MÊME AVENTURE.

hôtellerie, tourisme, banque, assurance,
immobilier, santé, transport, distribution,
agroalimentaire, énergie...

Une communauté
composée d'acteurs
de la réclamation,
relation client,
qualité, marketing,
expérience client,
parcours client...

"L'AMARC est un incubateur d'idées pour progresser dans le service rendu à nos clients. Nos administrateurs se mettent avec simplicité et efficacité au service d'acteurs passionnés pour promouvoir le management des insatisfactions, muscler les intuitions en interne, et anticiper les enjeux de demain."

STÉPHANE BOURRIER
Président de l'AMARC
Directeur de l'Expérience Client - UCPA



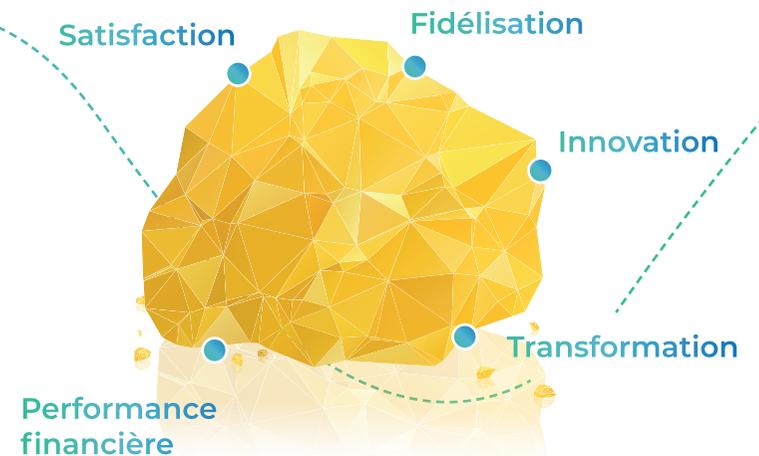
Expertise Dynamisme Authenticité
Echanges Simplicité Co-construction
Ouverture

"Au sein de l'association, j'ai pu expérimenter la force du benchmark, qui nous permet d'étalonner nos services client, et de remettre en question nos habitudes. Les rencontres conviviales entre professionnels issus de nombreux secteurs favorisent le partage de bonnes pratiques en toute transparence et humilité."

LAURENT ESCARIEUX
Directeur de la Relation Clients - DARTY GRAND OUEST



NOTRE DEVISE : TRANSFORMER LE PÉPIN
... EN PÉPITE ! ®





NOS CONVENTIONS

Ces matinées thématiques rassemblent plus de 250 professionnels autour d'interventions de personnalités, experts, dirigeants et acteurs de la relation client qui témoignent et partagent leurs visions et bonnes pratiques.



"L'AMARC est une association inspirante. Les méthodes et outils proposés sont des références qui nous permettent de gagner du temps. Les témoignages insolites de militaires, médecins ou même religieux lors des conventions représentent l'opportunité de prendre du recul, de bénéficier d'une autre approche sur notre sujet."

NADÈGE WILLEMOT

Responsable du service réclamation - MAIF



TOUS NOS RENDEZ-VOUS

Tout au long de l'année, partager, découvrir, rencontrer, pour se challenger et se former !

LES CLUBS MÉTIERS

Des réunions par secteur d'activité pour traiter de sujets propres à l'environnement du métier concerné. Dans un esprit bienveillant, ces rencontres propices au benchmark favorisent le réseau entre adhérents.

LE CLUB GRAND OUEST

Des rendez-vous thématiques au sein d'une entreprise adhérente du Grand Ouest, articulés autour d'une visite du site et d'un partage entre adhérents.

LES PÉPITES CAFÉS

NOUVEAU !



Des petits-déjeuners en petit comité animés par un expert prestataire adhérent pour présenter un cas client et échanger autour de ses pratiques.

LA PLATEFORME D'ÉCHANGES AMARC & MOI

NOUVEAU !



► un espace d'échange pour bénéficier de l'aide des autres membres, solliciter des conseils, partager ses sujets de réflexions, accéder à l'annuaire des adhérents...

► un espace ressources pour consulter nos études, comptes rendus d'événements...

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Un site boîte à outils pour se challenger et s'améliorer grâce à de multiples astuces et bonnes pratiques concrètes, partagées par nos membres.

+ DE 100 BONNES PRATIQUES RÉPERTORIÉES !



LES FORMATIONS



Des formations interactives et concrètes pour acquérir des méthodes, des savoir-faire et des outils pour se professionnaliser. Proposées en inter-entreprise, ou en intra sur demande.



+ DE 130 ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES DANS LEURS PROJETS DE FORMATIONS

LES GROUPES DE TRAVAIL, ÉTUDES, PUBLICATIONS



Des groupes de travail multisectoriels créés à l'initiative d'adhérents qui souhaitent s'investir pour approfondir des thématiques ou construire des outils, benchmarks, cartographie mis à disposition des adhérents.

ENVIE D'APPRENDRE À TRANSFORMER LE PÉPIN EN PÉPITE ?

Rejoignez-nous, et bénéficiez d'un réseau dynamique qui vous donne les moyens et l'énergie d'améliorer votre relation client.



Un ouvrage collectif, réunissant points de vue d'académiciens, la vision de dirigeants, les témoignages d'acteurs de la relation client, des bonnes pratiques... et bien d'autres choses !

- **Partagez** avec + de 600 acteurs de la relation client et bénéficiez de leur expertise et expérience
- **Participez** à nos activités pour progresser, rencontrer, échanger, réfléchir ensemble
- **Profitez** de tarifs préférentiels pour vous former et former vos équipes
- **Accédez** à toutes nos ressources et à notre plateforme d'échanges en ligne

Informations et adhésion sur
www.amarc.asso.fr

Notre adhésion (800€ HT) est valable pour deux personnes.

UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

SABRINA
gestion
administrative



PAULINE
club Grand Ouest
et formations



MARIE-LOUIS
animation de la délégation



MARIE-CAROLINE
relation adhérents
et clubs métiers



AGATHE
communication
et digital



amarc

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

67 rue de Chabrol · 75010 Paris
01 48 24 52 97

www.amarc.asso.fr

www.bonnespratiques.amarc.asso.fr



@amarc_asso