

POUR VOS ÉQUIPES EN CONTACT AVEC DES CLIENTS RÉCLAMANTS

Gérer les réclamations client par téléphone

- Jeudi 23 et vendredi 24 mai – [consulter le programme](#)
Formation - Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)
 - Option Atelier perfectionnement et entraînement - jeudi 20 juin
Tarif adhérent : 300 € HT (360 € TTC) / Tarif non adhérent : 350 € HT (420 € TTC)

- Jeudi 21 et vendredi 22 novembre – [consulter le programme](#)
Formation - Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)
 - Option Atelier perfectionnement et entraînement - vendredi 20 décembre
Tarif adhérent : 300 € HT (360 € TTC) / Tarif non adhérent : 350 € HT (420 € TTC)

Gérer les réclamations client par courrier ou email

- Session 1 : Jeudi 16 et vendredi 17 mai – [consulter le programme](#)
- Session 2 : Jeudi 16 et vendredi 17 mai – [consulter le programme](#)
- Session 3 : Jeudi 6 et vendredi 7 juin – [consulter le programme](#)
Formation - Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)
 - Option Atelier perfectionnement et entraînement - vendredi 21 juin
Tarif adhérent : 300 € HT (360 € TTC) / Tarif non adhérent : 350 € HT (420 € TTC)

- Lundi 14 et mardi 15 octobre – [consulter le programme](#)
Formation - Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)
 - Option Atelier perfectionnement et entraînement - lundi 18 novembre
Tarif adhérent : 300 € HT (360 € TTC) / Tarif non adhérent : 350 € HT (420 € TTC)

Faire face aux incivilités et au stress dans les services clients

- Lundi 24 et mardi 25 juin – [consulter le programme](#)
- Lundi 25 et mardi 26 novembre – [consulter le programme](#)
Formation - Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)

POUR LES MANAGERS DES SERVICES RELATIONS ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre SRC

- Jeudi 7 et vendredi 8 novembre et le mardi 3 décembre matin – [consulter le programme](#)
Formation - Tarif adhérent : 1 450 € HT (1 740 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 600 € HT (1 920 € TTC)

Approfondir et s'approprier de nouvelles expertises dans le management de l'insatisfaction client

- Dates en cours d'identification
Formation - Tarif adhérent : 1 400 € HT (1 680 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 600 € HT (1 920 € TTC)

PARTICIPANT

Mme/Mr NOM.....PRENOM.....
FONCTION.....ENTREPRISE.....
Téléphone.....Portable.....Email.....

RESPONSABLE DE FORMATION ou PERSONNE EN CHARGE DU SUIVI DU DOSSIER

Mme/Mr NOM.....PRENOM.....
FONCTION.....Téléphone.....Email.....

FACTURATION

- A l'entreprise
- A un organisme de formation

TARIF

- Adhérent
- Non adhérent

SOCIETE.....ADRESSE.....
CONTACT.....
Téléphone.....Email.....

Attention : les documents des organismes financiers doivent nous parvenir au plus tard une semaine avant la formation, faute de quoi les entreprises seront facturées directement.

J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et m'engage à régler

REGLEZ VOTRE INSCRIPTION PAR :

(merci de cocher une case)

- Chèque à l'ordre de l'AMARC
- Virement à l'ordre de l'AMARC (HSBC FR BBC INSTITUTIONNELS)
- IBAN : FR76 3005 6006 4306 4332 4273 331
- BIC : CCFRFRPP

DATE et SIGNATURE du responsable de formation
et cachet de l'entreprise