

## 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