



# Gérer les réclamations par courrier ou email

 **Judi 31 mars et Vendredi 1<sup>er</sup> avril 2022** (15h)

 **Lundi 26 et Mardi 27 septembre 2022** (15h)

 **Nombre de places : 8**

 **En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)**

 **1 050 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)

 **1 250 € HT**  
(tarif entreprise non adhérente)

 **Tarif préférentiel :** en vous inscrivant à l'atelier de perfectionnement dès la formation initiale, vous bénéficiez d'un tarif préférentiel pour la journée d'atelier : 450 € HT au lieu de 600 € HT (tarif entreprise adhérente) ou 500 € HT au lieu de 650 € HT (tarif entreprise non adhérente).

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par courrier ou email.

Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation. Un questionnaire d'attentes est envoyé au stagiaire en amont de la formation pour permettre à notre formatrice de s'adapter au mieux à ses besoins.

### Objectifs

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- **Mieux comprendre** et accepter les comportements du client qui réclame et acquiescer une posture de bienveillance face à ses émotions.
- **Maîtriser les pratiques** pour désamorcer et ramener le client à un niveau rationnel

Il pourra "transformer le pépin en pépite" en sachant :

- **analyser la réclamation client** : se rendre disponible pour être attentif et lire entre les lignes, savoir détecter les émotions exprimées et les demandes techniques
- **accuser réception** et reformuler la demande du client
- **manifeste de l'empathie**
- **répondre en utilisant la méthode AMARC**
- **conclure** : prendre congé en faisant appel à la confiance et/ou à la compréhension du client
- **savoir dire non**



## Programme

### Jour 1

- **Découverte et repérage** à partir d'échanges de lettres ou e-mails réels avec des clients mécontents.
- **Réflexion et propositions** sur ce qu'il aurait aimé lire pour se sentir un client vraiment satisfait.
- **Modélisation** : Il lui est alors présentée une réponse « modèle » au courrier traité. Il la rapproche de ses propres suggestions.
- **Apports de concepts et méthode** : Présentation de concepts et techniques sous-jacents par l'animateur pour apporter une méthode permettant de reproduire les bonnes pratiques.

### Jour 2

- **Entraînement** : Les participants mettent en pratique les méthodes découvertes, sur des courriers génériques ou leurs propres courriers.

## Les points forts

- 👍 Une journée consacrée à **la compréhension des comportements clients, des émotions, et à l'analyse des courriers, emails**
- 👍 Une journée dédiée à **l'apprentissage de la méthode AMARC**
- 👍 **Des exercices pratiques** pour appliquer la méthode
- 👍 **La possibilité de s'entraîner avec un atelier de perfectionnement facultatif**
- 👍 Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour **progresser et construire son réseau professionnel**



### Michèle BOYER

**Fonction** : Dirigeante chez Michèle Boyer Conseil

**Domaines d'expertise** : Relation Client par téléphone, en face à face, par écrit, vente et négociation, gestion des émotions, mesure - Etudes de la qualité de service perçue par le client, comportements et techniques pour développer la qualité de la relation client



# Atelier de perfectionnement dans la gestion des réclamations par écrit

Accessible à ceux qui ont déjà participé à l'atelier « Gérer les réclamations par courrier ou email »

 **Mardi 7 juin 2022** (7h)

 **Mardi 15 novembre 2022** (7h)

 **Nombre de places : 8**

 **En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)**

 **600 € HT\***  
(tarif entreprise adhérente)

 **650 € HT\***  
(tarif entreprise non adhérente)

 \* **Tarif préférentiel sous condition** : en vous inscrivant simultanément à la formation « Gérer les réclamations par courrier ou email », vous bénéficiez d'un tarif préférentiel : 450 € HT (tarif entreprise adhérente) ou 500 € HT (tarif entreprise non adhérente).

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par courrier ou email.

Il est nécessaire d'avoir participé au module de formation "**Gérer les réclamations par courrier ou email**" pour s'inscrire à cet atelier de perfectionnement. Un questionnaire d'attentes est envoyé au stagiaire en amont de la formation pour permettre à notre formatrice de s'adapter au mieux à ses besoins.

### Objectifs

**Acquérir** de nouvelles techniques et de bénéficier de l'avis d'expert pour se perfectionner sur des situations particulièrement difficiles.

### Programme

Lors de cette journée, les participants sont invités à apporter une **sélection de dossiers clients traités**, ou en cours de traitement, sur lesquels ils souhaitent obtenir un avis d'expert de la part du formateur.

Ces cas concrets donnent lieu à des **mises en situation pratiques** au cours de jeux de rôles enregistrés et debriefés en groupe.

Ces mises en situation sont l'occasion pour l'animateur :

- d'un **apport de techniques complémentaires** ciblées sur les cas complexes ou sensibles,
- d'un **benchmark entre participants** sur les cas difficiles et les stratégies choisies.

## Les points forts

👍 Une journée **en effectif restreint** pour bénéficier d'un **accompagnement personnalisé**

👍 Des entraînements **sur des cas réels**

👍 Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour **progresser et construire son réseau professionnel**



### Michèle BOYER

**Fonction :** Dirigeante chez Michèle Boyer Conseil

**Domaines d'expertise :** Relation Client par téléphone, en face à face, par écrit, vente et négociation, gestion des émotions, mesure - Etudes de la qualité de service perçue par le client, comportements et techniques pour développer la qualité de la relation client

# MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & INFORMATIONS PRATIQUES

## Méthodes pédagogiques

L'AMARC propose aux stagiaires une formation en présentiel, leur permettant ainsi de **prendre du recul**, de **sortir de leur quotidien** pour **mieux appréhender les enjeux de leur métier**.

L'animation proposée en interentreprises **favorise les échanges de bonnes pratiques** entre organisations de secteurs variés, le développement de son réseau professionnel pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.

## Moyens pédagogiques



### SUPPORT DE FORMATION

Pour le bon déroulement de cette formation et pour permettre à l'animatrice d'appuyer son propos, nous mettons à disposition des stagiaires **un support de formation imprimé**.



### CARTE MÉMO

Pour certaines formations, nous offrons une **Carte Mémo** qui permettra aux stagiaires de retrouver facilement et rapidement quelques éléments clés pour faciliter leur quotidien.



### BONNES PRATIQUES

Nous proposons aux stagiaires dont l'entreprise est adhérente à l'AMARC un accès générique au **site des bonnes pratiques : [www.bonnespratiques.amarc.asso.fr](http://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr)**. Les non adhérents peuvent accéder à une partie des bonnes pratiques et s'inscrire à la News Hebdo librement.



### HEBDO DE L'AMARC

Nous invitons les stagiaires à s'inscrire à **l'Hebdo de l'AMARC** pour suivre nos activités, s'y inscrire, et suivre l'actualité de la profession.

## LA FORMATION EST SÉQUENCÉE DE LA FAÇON SUIVANTE :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Entraînements

## Évaluations

- **En amont** de la formation, les stagiaires reçoivent un questionnaire pour évaluer leur niveau de compétences et recueillir leurs attentes.
- **Pendant** la formation, des exercices et des cas pratiques permettent à chaque stagiaire d'évaluer ses acquis.
- **À l'issue de la formation**, un questionnaire de satisfaction est proposé à chacun pour évaluer notre réponse à leurs besoins et la qualité de la formation.

## FORMATION INTRA-ENTREPRISE

Nos formations pour les équipes en contact avec les clients proposées dans notre catalogue **sont réalisables en intra.**

Contrairement aux formations inter-entreprises qui sont déroulées dans nos locaux parisiens, les formations intra sont réalisables dans vos locaux, et s'adaptent à vos contraintes organisationnelles.

En choisissant cette offre, **vous bénéficierez d'une réponse adaptée à vos besoins et personnalisée.** Vous pouvez ainsi profiter d'une formation enrichie et ajustée.

**Contactez-nous pour demander un devis et connaître les modalités de déroulement de ces formations intra.** Nous proposons un tarif forfaitaire qui peut vous permettre de former un plus grand nombre de collaborateurs sur les métiers de la réclamation client.

# MODALITÉS PRATIQUES D'INSCRIPTION

## Conditions d'inscription

Toute admission à la formation est soumise à une **inscription préalable** et à validation des prérequis du stagiaire.

Les inscriptions sont possibles jusqu'à **1 semaine avant la formation**.

Les **frais de participation** comprennent la formation, les pauses café, le déjeuner ainsi que les documents pédagogiques.

L'AMARC se réserve le droit **d'annuler de reporter ou de modifier le contenu du programme ou le lieu** si des circonstances l'y obligent.

## Annulation

Toute annulation doit nous parvenir par écrit au plus tard **15 jours avant le début de la formation**. Passé ce délai, la formation vous sera facturée.

Vous avez cependant la **possibilité de vous faire remplacer** en nous communiquant par écrit les noms et coordonnées du remplaçant.

## Règlement

Le règlement peut être effectué par chèque ou par virement.

- 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

N° de formateur : 11 75 54918 75

À l'issue de la formation, l'AMARC vous fera parvenir une **facture** qui tient lieu de convention de formation simplifiée, ainsi qu'une **attestation de présence** sur demande.

## Accessibilité

Les locaux situés au 67 rue de Chabrol ne sont **pas accessibles aux personnes ayant un handicap moteur**. Si le stagiaire présente un handicap, quel qu'il soit, nous vous remercions de nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions proposer les mesures nécessaires au bon déroulement de la formation.

Mon Job ?  
Transformer le pépin  
en pépite® !

Nos locaux ne sont **pas accessibles aux personnes à mobilité réduite**. Si le besoin se présente, nous nous organiserons pour accueillir les personnes en situation de handicap.

Pour trouver un hôtel proche du lieu de la formation ou pour toute autre demande particulière, contactez-nous par mail à **contact@amarc.asso.fr** ou par téléphone au **01 48 24 52 97**.

## Horaires des formations

Il vous sont communiquées dans votre convocation.

## Frais pris en charge

Pour les formations organisées en interentreprises, **l'AMARC prend en charge les frais de déjeuner** et s'occupe de son organisation. L'AMARC gère et prend en charge également les collations durant la journée.

**L'AMARC ne prend pas en charge les frais de déplacements et d'hébergement.** Pour connaître les hôtels à proximité du lieu de formation, consulter le standard de l'AMARC.

## COMMENT S'INSCRIRE ?

Pour vous inscrire, téléchargez et complétez le **bulletin** à télécharger depuis les pages de chaque formation sur **www.amarc.asso.fr** et renvoyer-le :

- par **courrier**  
AMARC  
67, rue de Chabrol  
75010 Paris
- par **email**  
contact@amarc.asso.fr

Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi



**01 48 24 53 97**



**contact@marc.asso.fr**

# PRÉSENTATION

Depuis plus de 10 ans, l'AMARC a déjà accompagné une centaine d'entreprises dans la professionnalisation du traitement et de la gestion de leurs réclamations clients.



**Acquisitions de méthodes et de savoir-faire, appropriation de bonnes pratiques, plan de progrès personnalisé**, ce sont autant d'objectifs fixés pour se professionnaliser et partager ses pratiques dans son management de l'insatisfaction client.

Ces formations **évoluent chaque année** pour mieux répondre aux nouvelles réalités de notre profession et se positionnent comme des formations-actions interactives et concrètes.

Proposées en inter-entreprises, ces formations sont également réalisées en intra.



N'hésitez pas à nous contacter pour nous faire part de vos projets par mail :

 [contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr)

 01 48 24 52 97

**Si votre entreprise est adhérente à l'AMARC**, chacun de ses collaborateurs bénéficie automatiquement de **tarifs préférentiels**.



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

[www.amarc.asso.fr](http://www.amarc.asso.fr)  
[www.bonnespratiques.amarc.asso.fr](http://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr)

