

## GERER LES RECLAMATIONS PAR TELEPHONE

### POUR LES ÉQUIPES EN CONTACT AVEC DES CLIENTS RÉCLAMANTS

**SESSION 1 – LUNDI 22 et MARDI 23 MARS 2021**

Durée : 2 jours (15h) - [consulter le programme](#)

**SESSION 2 – JEUDI 4 et VENDREDI 5 NOVEMBRE 2021**

Durée : 2 jours (15h) - [consulter le programme](#)

**Tarif** (cocher la case correspondante) :

Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC)

Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)

### CONDITIONS D'INSCRIPTION (merci de compléter obligatoirement ces conditions d'admission)

- Depuis combien de temps le(la) stagiaire est-il(elle) en poste ?
- Le traitement des réclamations est-il son unique fonction ?
- Quel est son degré d'autonomie ?
- Sur quels points particuliers doit-il(elle) progresser ?

### COORDONNEES DU PARTICIPANT

Mme / Mr

NOM

PRENOM

FONCTION

ENTREPRISE

Téléphone

Email

### COORDONNEES DU RESPONSABLE DE FORMATION ou PERSONNE EN CHARGE DU SUIVI DU DOSSIER

Mme / Mr

NOM

PRENOM

FONCTION

Téléphone

Email

### COORDONNEES DE FACTURATION

A l'entreprise

A un organisme de formation

SOCIETE / ORGANISME PAYEUR

ADRESSE

CONTACT

Téléphone

Email

N° du bon de commande si besoin

#### BULLETIN COMPLÉTÉ À RENVOYER :

> par courrier :

AMARC, 67 rue de Chabrol 75010 PARIS

> ou par email :

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

**Besoin d'informations ?**

> Appelez-nous au 01 48 24 52 97

**CONDITIONS D'INSCRIPTION**

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

**REGLEMENT**

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

A 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.

J'ai pris connaissance des [conditions générales de vente](#) et m'engage à régler.

Ces informations sont nécessaires à notre association pour traiter votre demande. Elles sont enregistrées dans notre fichier de diffusion et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification auprès de la délégation générale de l'AMARC.

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