ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

GAGNEZ 6 MOIS DANS LA PRISE EN MAIN DE VOTRE SERVICE CLIENT

PROGRAMME

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

> Identifier les axes d'amélioration de son Service Relation Client à partir d'un autodiagnostic
> Découvrir et s'approprier les enjeux du management de l'insatisfaction client
> Acquérir les outils clés opérationnels et relationnels pour dynamiser son Service Relation Client
> Disposer d'éléments de benchmark AMARC pour mieux se situer

> JOUR 1

ENJEUX ET BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Marie-Louis Jullien – délégué général de l'AMARC
S'approprier les nouveaux enjeux de la réclamation client
Identifier ses axes de progrès grâce à l'autodiagnostic du référentiel AMARC
S'inspirer d'un panorama de bonnes pratiques, issues d'un benchmark d'entreprises

EXPÉRIENCE CLIENT ET EXPÉRIENCE COLLABORATEURS

Laurent Garnier – cofondateur de kpam
Découvrir les 10 typologies de comportements de clients réclamants
Identifier les 9 visages du collaborateur en contact avec les clients
Coordonner l'expérience client et l'expérience collaborateur

> JOUR 2

CULTURE CLIENT ET KPI – DE LA MESURE À L'ACTION

Daniel Ray - professeur à Grenoble Ecole de Management
Le management opérationnel et relationnel de votre SRC :
-Evaluer la performance de votre service client
-Disposer d'un état des lieux des mesures existantes

MANAGER L'EXPÉRIENCE CLIENTS – COLLABORATEURS

Benoît Meyronin – directeur général de Care Experience
Dresser une cartographie des nouveaux besoins
S'approprier les enjeux du Management par le Care : de l'expérience client à l'expérience collaborateur.
Recueillir des bonnes pratiques opérationnelles et relationnelles

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

> JOUR 3

GAGNER 6 MOIS DANS LA PRISE EN MAIN DE SON SRC ?

Stéphane Bourrier – directeur de l'expérience client UCPA
Bénéficier d'un retour d'expérience opérationnel
Donner de la perspective après 2 jours (synthèse et bilan)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET 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 secteur variés, le développement de son réseau professionnel pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.

La formation est séquencée de la façon suivante :

> Autodiagnostic
> Apports théoriques
> Interventions d'experts
> Echanges et partage de bonnes pratiques

MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

> En complément, nous demandons aux participants de compléter leur autodiagnostic du management de l'insatisfaction client afin de disposer rapidement de quelques éléments clés pour faciliter l'identification et la mise en place de leurs actions.

> 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. Les non adhérents peuvent accéder à une partie des bonnes pratiques.

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

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

EVALUATIONS

> En amont de la formation, les stagiaires reçoivent un autodiagnostic pour évaluer leur niveau de compétences et de recueillir leurs attentes.
> Un mois après les deux premiers jours, une demi-journée est consacrée aux retours d'expériences et à l'accompagnement collectif des plans de progrès de chacun.
> A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction pour évaluer notre réponse à leurs besoins et la qualité de la formation.

INFOS PRATIQUES

> Délai d'accès : les inscriptions sont possibles jusqu'à 1 semaine avant la formation.
> 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.
> Les horaires des formations vous sont communiquées dans votre convocation.
> Les locaux situés au 67 rue de Chabrol 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.
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.
> 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.

> Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi au 01 48 24 52 97 ou par mail à l'adresse contact@amarc.asso.fr