



# NOS FORMATIONS

**POUR TOUS LES ACTEURS  
DE LA RELATION CLIENT**

VOUS VOULEZ   
DES CLIENTS SATISFAITS ET  
DES COLLABORATEURS HEUREUX ?

**FORMEZ VOS ÉQUIPES !**

*amarc*

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

TRANSFORMER LE PÉPIN EN PÉPITE !®



# 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**.

# 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.

# SOMMAIRE

## Pour les équipes en contact avec les clients mécontents

Gérer les réclamations sur le web p. 8

🕒 Session de 2 jours (15h)

Gérer les réclamations par courrier ou email p. 10

🕒 Session de 2 jours (15h)



Atelier de perfectionnement dans la gestion des réclamations par écrit p. 12

🕒 Session d'une journée (7h)

Gérer les réclamations par téléphone p. 14

🕒 Session de 2 jours (15h)



Atelier de perfectionnement dans la gestion des réclamations par téléphone p. 16

🕒 Session d'une journée (7h)

Faire face au stress et aux incivilités clients p. 18

🕒 Session de 2 jours (15h)

## Pour les managers et encadrants des services relations et réclamations client

Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre service relation client p. 22

🕒 Session de 2,5 jours

Journée de sensibilisation pour les managers : répondre aux clients mécontents **En Intra** p. 24


🕒 Session d'une journée

Culture Client **Nouveau !** p. 26

🕒 6 jours





 FORMATIONS  
**POUR LES ÉQUIPES  
EN CONTACT AVEC LES  
CLIENTS MÉCONTENTES**



## Gérer les réclamations sur le web

 **Jeudi 16 et Vendredi 17 juin 2022** (15h)

 **Jeudi 17 et Vendredi 18 novembre 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)

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations sur le web, niveau débutant.

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 :

- **Comprendre** les enjeux spécifiques du traitement du Social Web
- **Intégrer** les codes et usages
- **Savoir** quand et comment interagir avec les clients
- **Repérer et comprendre** les différents profils de clients sur les réseaux sociaux
- **Améliorer** son style et enrichir son vocabulaire
- **Gérer** les situations difficiles en s'entraînant sur les différents médias

### Programme

#### Jour 1

- **Comprendre** les enjeux spécifiques de la relation client sur les réseaux sociaux et les codes en termes de style à travers un jeu de piste et la rédaction d'un rapport d'étonnement.
- **Développer** ses compétences rédactionnelles à partir de réponses à des cas de réclamations clients sur Facebook et twitter.
- **Comprendre et repérer** les profils clients spécifiques et savoir quand interagir.
- **Apports de concepts et méthode** : présentation de concepts et techniques sous-jacents par l'animateur pour construire des réponses adaptées.





## Jour 2

- **Améliorer** son style et adapter sa communication aux différents profils : exercice « dynamiser son style » et entraînement sur différents cas.
- **Savoir** interagir sur un forum.
- **Varié** son style et travailler son vocabulaire : exercice « booster son vocabulaire ».
- **Gérer** les situations difficiles sur les différents médias : training collectif en mode conversationnel.

## Les points forts

- 👍 **Des apports théoriques** pour mieux comprendre les enjeux et l'environnement digital, et acquérir une méthode
- 👍 **Des exercices pratiques** pour appliquer la méthode et améliorer son style adapté aux différents canaux
- 👍 **Des échanges entre pairs issus de secteurs différents** pour progresser et construire son réseau professionnel



### Vanessa VIALARD

**Fonction** : Consultante formatrice

**Domaines d'expertise** : Relation Client, vente et négociation, management, efficacité professionnelle



# 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 sous condition** : en vous inscrivant à l'atelier de perfectionnement dès la formation initiale, vous bénéficiez d'une remise de 10% sur l'ensemble des trois jours.

## 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 pépète" 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** : Gestion de la relation client, management consulting, business coaching



# 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)**

 **300 € HT\***  
(tarif entreprise adhérente)

 **350 € 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'une remise de 10% sur l'ensemble des trois jours.

## 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 :** Gestion de la relation client, management consulting, business coaching



## Gérer les réclamations par téléphone

 **Jeudi 21 et Vendredi 22 avril 2022** (15h)


 **Lundi 3 et Mardi 4 octobre 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 sous condition** : en vous inscrivant à l'atelier de perfectionnement dès la formation initiale, vous bénéficiez d'une remise de 10% sur l'ensemble des trois jours.

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par téléphone.

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** les comportements qui créent le conflit.
- **Maîtriser des pratiques** qui restaurent la relation en situation de tension et conduisent l'entretien vers une issue positive.

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

- **accueillir** en gardant son sang-froid, favoriser l'expression et accuser réception.
- **contrôler** ses émotions et pratiquer l'empathie pour prendre en compte avec sincérité les émotions du client et ramener l'échange sur un terrain rationnel.
- **analyser** la situation et s'impliquer dans la recherche de solutions.
- **savoir dire non** lorsque la situation l'exige, en pensant les contraintes et les procédures sous l'angle de l'intérêt du client, pour les expliquer avec souplesse.
- **faire face** aux objections avec bienveillance, considérant toute critique comme légitime.
- **traiter** les erreurs de façon à les transformer en opportunités d'étonner le client et de le fidéliser.
- **proposer** des solutions adaptées à chaque client.
- **conclure** sur une recherche de confiance et une incitation à garder le contact.



## Programme

### Jour 1

- **Découverte et repérage** à partir d'enregistrements d'entretiens réels avec des clients mécontents dans différents secteurs d'activité.
- **Réflexion et propositions** : il leur est ensuite demandé de proposer d'autres pratiques ou comportements qui selon eux rendraient l'entretien moins conflictuel et plus efficace.
- **Modélisation** : ils écoutent alors des enregistrements réalisés sur les mêmes situations mais utilisant les bonnes méthodes et comportements adaptés. Ils les rapprochent de leurs propres suggestions.
- **Apports de concepts et méthode** : les concepts et techniques sous-jacents sont alors présentés par l'animateur pour apporter une méthode permettant de reproduire les bonnes pratiques : accusé de réception, puis des paragraphes de réponses techniques, phrases à reproduire...

### Jour 2

- **Entraînement** : Les participants mettent en pratique les méthodes découvertes par des exercices et des cas pratiques.

## Les points forts

- 👍 Une journée consacrée à **la compréhension des comportements clients, des émotions, et à l'analyse des appels**
- 👍 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** : Gestion de la relation client, management consulting, business coaching



# Atelier de perfectionnement dans la gestion des réclamations par téléphone

Accessible à ceux qui ont déjà participé à l'atelier «Gérer les réclamations partéléphone»

 **Mardi 28 juin 2022** (7h)


 **Lundi 5 décembre 2022** (7h)

 **Nombre de places : 8**

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

 **300 € HT\***  
(tarif entreprise adhérente)

 **350 € HT\***  
(tarif entreprise non adhérente)

 \* **Tarif préférentiel sous condition** : en vous inscrivant simultanément à la formation « Gérer les réclamations par téléphone », vous bénéficiez d'une remise de 10% sur l'ensemble des trois jours.

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par téléphone.

Il est nécessaire d'avoir participé au module de formation "**Gérer les réclamations par téléphone**" 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 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 :** Gestion de la relation client, management consulting, business coaching



# Faire face au stress et aux incivilités clients

 **Mardi 10 et Mercredi 11 mai 2022** (15h)

 **Lundi 17 et Mardi 18 octobre 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)

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux clients par téléphone ou en face à face.

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 :

- **Gérer son stress** au quotidien.
- **Se protéger** lors des entretiens conflictuels.
- **Accroître** sa confiance en soi et prendre conscience de ses ressources.
- **Adopter** les bons comportements en situation tendue.

### Programme

- **Gérer son stress** : Comprendre le fonctionnement du stress, connaître ses propres facteurs de stress. Se protéger des émotions négatives dans sa vie professionnelle. Adopter des réflexes ponctuels anti stress, astuces anti trac issues du théâtre.  
*Exercices pratiques*
- **Découvrir ses ressources personnelles** : Développer son estime de soi et sa confiance en soi. Identifier et vaincre ses croyances limitantes. Identifier ses ressources et capitaliser sur elles.  
*Test individuel sur les croyances limitantes*
- **Canaliser le stress chronique** : Prendre de la hauteur. Utiliser les bonnes positions de vie et la visualisation positive. Préparer ses scénarii pour les situations conflictuelles les plus fréquentes. Connaître ses recours internes en cas d'entretiens extrêmes.



- **Adopter les bons comportements en situation tendue** : Distinguer les zones d'influence et de préoccupation : ce qui dépend de moi ou pas. Rester aux commandes de l'entretien. S'excuser sans s'abaisser. Distinguer faits, opinions et ressenti, chez soi et chez l'autre. Bannir les comportements redoutables. Pratiquer une attitude responsable et un comportement d'allié.

*Test individuel sur l'assertivité*

- **Applications et partage de bonnes pratiques** : Analyse d'un extrait de film sur une situation tendue. Simulations d'entretiens sensibles, mise en commun des bonnes pratiques. Recherche de formulations / attitudes alternatives.

*Liens avec les acquis précédents*

## Bilan des 2 jours

- **Plan d'action** en stop, start, continue
- **Comportements, croyances ou discours** :
  - > auxquels je décide de renoncer,
  - > que je décide de mettre en place ou de faire évoluer
  - > que je poursuis car ils sont efficaces pour moi et mes clients.

## Les points forts

- 👍 Des apports théoriques pour **mieux comprendre le fonctionnement du stress et ses leviers pour mieux gérer les émotions**
- 👍 Des séances d'animation **courtes, rapides et ludiques**
- 👍 **Des mises en situation** pour expérimenter les outils proposés
- 👍 **Une boîte à outils** pour prévenir et gérer les incivilités
- 👍 Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour **progresser et construire son réseau professionnel**



### Catherine OBRECHT

**Fonction** : Consultante formatrice

**Domaines d'expertise** : Gestion des réclamations à l'écrit et au téléphone, Gestion de conflits et de personnalités difficiles, Gestion du stress Management et leadership, Communication Intelligence collective et travail collaboratif





FORMATIONS

**POUR LES MANAGERS  
ET ENCADRANTS  
DES SERVICES RELATIONS  
ET RÉCLAMATIONS CLIENT**



# Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre service relation client

 **Jeudi 20, Vendredi 21 octobre 2022**  
et **matin du 21 novembre 2022** (2,5 jours)

 **Nombre de places : 8**

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

 **1 450 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)

 **1 600 € HT**  
(tarif entreprise non adhérente)

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse aux responsables de SRC, professionnels de la relation client en position de manager/décideur, en prise de poste, idéalement depuis moins d'un an. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation, hormis de maîtriser les basiques du management. Un auto-diagnostic est envoyé au stagiaire en amont de la formation pour permettre au formateur de s'adapter au mieux à ses besoins.

### Objectifs

- **Identifier les axes d'amélioration de son Service Relation Client** à partir d'un autodiagnostic
- Découvrir et s'appropriier **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** pour mieux se situer.

### Programme

#### 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

**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)

## Les points forts

👍 Des **interventions d'experts** pour bénéficier de retours d'expériences concrets

👍 **Un benchmark des pratiques issu de différents secteurs**

👍 **Une prise de recul et une inspiration** pour accélérer la mise en place de projets clairs orientés réclamations clients

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



**Benoît MEYRONIN**

**Fonction :** Conseiller scientifique



**Stéphane BOURRIER**

**Fonction :** Directeur de l'Expérience Client



**Daniel RAY**

**Fonction :** Professeur Grenoble Ecole de Management et fondateur d'Academics for business



**Laurent GARNIER**

**Fonction :** CEO



**Marie-Louis JULLIEN**

**Fonction :** Délégué général

**Domaines d'expertise :** Management de l'insatisfaction client




# Journée de sensibilisation pour les managers : répondre aux clients mécontents

 **Durée : 1 journée** (7h)

 **Nombre de places : 8**

 **En intra uniquement**

 **Nous consulter  
pour demander un  
devis adapté à vos  
besoins.**

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse aux managers qui forment leurs équipes à la démarche AMARC en inter-entreprises ou en intra. L'approche du traitement des réclamations et la posture orientée client peut parfois surprendre et les encadrants ont aussi besoin de mieux comprendre les enjeux d'un tel apprentissage.

Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation. Un questionnaire d'évaluation et 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

L'objectif est de permettre aux managers d'être des modèles de la posture attendue et d'accompagner leurs collaborateurs dans cette vision bienveillante du client et les pratiques qui la concrétisent.

A l'issue de la formation, l'apprenant saura mieux comprendre les comportements qui créent le conflit, et maîtriser les pratiques qui restaurent la relation en situation de tension et conduisent les échanges vers une issue positive. Il saura aider ses collaborateurs et saura lui-même "transformer le pépin en pépite" en sachant :

- **S'approprier cette nouvelle posture de bienveillance** et l'appliquer à la relation avec son équipe (particulièrement lorsqu'elle « dérange » les pratiques habituelles de l'entreprise)
- **S'appliquer à être soi-même** un modèle de cette posture nouvelle et des pratiques associées
- **Ancrer et faire évoluer la nouvelle approche** du traitement des réclamations acquise par ses collaborateurs
- **S'impliquer personnellement**, se montrer bienveillant, être sincère et authentique.
- **Prendre l'habitude de devenir le coach de ses collaborateurs** pour les aider à progresser dans la durée.



## Programme

### 1<sup>ère</sup> partie Une posture orientée client

- **Les réclamations : moteurs de performances.** Pourquoi « transformer le pépin en pépite » ? Analyses d'études et réflexion
- **Réflexion sur l'évolution des comportements des clients** d'aujourd'hui et leurs raisons aggravées : défiance, menaces, exigences...
- **Comprendre les deux niveaux dans la relation** : l'un technique et l'autre relatif à la demande du client/humain -concerne les émotions spécifiques de chaque client.

### 2<sup>ème</sup> partie La démarche AMARC au téléphone et par écrit

- **Au téléphone** (appel sortant/appel entrant)
  - Le schéma d'un entretien réussi : Accueillir/Manifester de l'empathie/Analyser/Répondre/Conclure
  - Le traitement des objections
  - Les mots et le ton à éviter et par quoi les remplacer pour avoir une posture bienveillante

*Etude de cas téléphone*

- **Par écrit** (mails/courriers/réseaux sociaux/tchats)
  - La démarche AMARC :
  - Analyser en amont la réclamation du client
  - Répondre selon une démarche rigoureuse

*Etude de cas écrit*

## Les points forts

- 👍 L'animation proposée en intra-entreprises **favorise la cohésion et les échanges de bonnes pratiques** entre collaborateurs d'une même organisation pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.
- 👍 Une journée en présentiel permettant ainsi au collaborateur de **prendre du recul, de sortir son quotidien** pour mieux appréhender les enjeux de son métier.



### Michèle BOYER

**Fonction** : Dirigeante chez Michèle Boyer Conseil

**Domaines d'expertise** : Gestion de la relation client, management consulting, business coaching




# Culture client

2 x 3 jours pour bâtir et challenger sa feuille de route

 1<sup>er</sup> semestre 2022 (2 fois 3 jours)

 Nombre de places : 20

 1<sup>ère</sup> session en région Rhône-Alpes  
& 2<sup>ème</sup> session à Paris

 6 850 € HT

Possibilité de répartir ce montant sur 2 ans

## Programme détaillé

### Une formation Culture Client, pourquoi ?

La pérennité des marques et des organisations dépend - à court terme - de leur capacité à se reconnecter à leurs clients et collaborateurs. Si de nombreux acteurs ont amorcé un changement de cap, cette transformation culturelle requiert... 5 à 10 ans.

Alors, comment concilier cette exigence de mutation rapide et d'adaptation à long terme ? Pour répondre à ce défi majeur, **Grenoble Ecole de Management et l'AMARC ont uni leurs expertises et expériences**, au service de professionnels à l'initiative et à la manoeuvre de ce changement de cap.

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse aux Directeurs, Managers, Responsables de l'Expérience Client / Culture Client / Relation Client / Marketing / Qualité...

Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation

### Objectifs

- **Accélérer la conduite du changement** liée à l'orientation Client dans le cadre de vos propres stratégies pour remettre le client au cœur de votre entreprise
- **Développer la culture Client et l'orientation service de votre organisation** grâce à des concepts et méthodes éprouvés
- **Challenger vos projets stratégiques** entre pairs issus de différents secteurs : concevoir, structurer vos feuilles de route
- **Bénéficier de retours d'expériences concrets** partagés par les meilleurs de la profession



## Programme

**Articulée en deux séminaires de 3 jours en présentiel**, à Grenoble (2, 3 et 4 février) puis à Paris (6, 7 et 8 avril 2022), les participants seront amenés à vivre ensemble un temps de formation au contact d'experts, pour s'appropriier les clés de cette transformation culturelle, éclairer leur feuille de route et doper leurs pratiques actuelles.

### **Au programme :**

La formation débutera le 14 décembre 2021 en visio et sera ensuite rythmée par des temps d'enseignements et de partages, travaux de groupes et personnels, challenges collectifs; mais aussi temps de respiration pour éprouver les enjeux de la culture client et les défis qui l'accompagnent.

[Cliquez ici pour accéder au programme détaillé](#)

## Les points forts

 **Un certificat de formation cosigné AMARC & Grenoble Ecole de Management (GEM)**, partenariat unique qui garantit une complémentarité entre prise de recul académique et quick wins professionnels

 **Grenoble Ecole de Management** : TOP 6 des écoles de management en France et TOP 25 en Europe

 **AMARC** : association professionnelle de référence regroupant plus de 300 entreprises adhérentes

**ANNEXES** 



## 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

Ils 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**



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)

