



# 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'approprier 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

# 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**.

*Amarc*

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

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)



@amarc\_asso