



## 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

# 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 pépité® !

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**

## 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.

# 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.

# 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