



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

🕒 **Lundi 19 et Mardi 20 juin et une autre journée à prévoir en septembre 2023** (3 jours)

👤 **Nombre de places : 10**

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

💰 **2 100 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)

💰 **2 600 € 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

- Prendre **3 jours de recul pour faire le point sur l'activité de son SRC** en regard des attentes d'aujourd'hui
- **Identifier et comprendre les évolutions des attentes des clients et des collaborateurs** pour singulariser l'expérience client, créer de la valeur et s'adapter aux nouveaux standards
- **S'approprier les enjeux du management de l'insatisfaction client** et s'inspirer des bonnes pratiques partagées au sein de l'AMARC, le plus grand réseau de professionnels de la réclamation client
- **S'approprier des outils pour accompagner ses équipes** dans le traitement des réclamations
- **Evaluer la performance de son service** et disposer d'un benchmark des mesures existantes
- **Bénéficier des interventions d'experts** pour construire une vision à 360° du management de l'insatisfaction client
- **Bénéficier de retours d'expériences opérationnels de praticiens** et de la visite d'une entreprise innovante
- **Bâter sa vision de son SRC de demain** et reprendre de l'inspiration



### Programme

#### Jour 1



**Thierry SPENCER**

**Fonction :** Cofondateur de KPAM Next

**Expertise :** Consultant, conférencier, auteur d'ouvrages et blogueur sur Sensduclient.com. Thèmes de prédilection : le service, la relation client, l'expérience client et les tendances de la relation client.

#### ● Tendances de la relation client et incidences sur l'accompagnement des équipes

- Comprendre les nouvelles attentes des clients et relever son niveau d'exigence opérationnelle
- Bénéficier de bonnes pratiques pour gérer la relation à distance et s'adapter aux nouveaux standards
- Disposer d'un panorama des métiers du service client : profil et compétences
- Comment penser l'expérience en symétrie et prendre soin des collaborateurs ?



**Marie-Louis JULLIEN**

**Fonction :** Délégué général de l'AMARC

**Expertise :** Management de l'insatisfaction client, concepteur et animateur de plus de 50 conventions AMARC

#### ● Enjeux et bonnes pratiques du management de l'insatisfaction client

- 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

#### Jour 2



**Laurent GARNIER**

**Fonction :** Co-fondateur de KPAM

**Expertise :** Etudes et analyses de la voix du client et des collaborateurs, parcours «miroir»

#### ● Expérience client et expérience collaborateurs

- 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



### Daniel RAY

**Fonction :** Professeur à Grenoble Ecole de Management

**Expertise :** Créateur du Customer Orientation Score, fidélité client, marketing de l'innovation technologique, méthodes quantitatives, satisfaction client

#### ● Culture client et kpi – de la mesure à l'action

Le management opérationnel et relationnel de votre SRC :

- Disposer d'un état des lieux des mesures existantes, et de quelques clés pour comprendre les utilisations possibles de ces indicateurs de performance
- Evaluer la performance de votre service client, à quoi ça sert ? Présentation du Complaint Model
- Valoriser les pépines en pépites au-delà de l'analyse qualité

### Jour 3

#### ● Visite en entreprise



### Stéphane BOURRIER

**Fonction :** Directeur de BU et de l'Expérience Client de l'UCPA

**Expertise :** Management de la qualité, de la relation client et de l'expérience client

#### ● Gagner 6 mois dans la prise en main de son SRC ?

Bénéficier d'un retour d'expérience opérationnel et de bonnes pratiques pour :

- positionner son service client comme un véritable centre de profit
  - mobiliser le soutien de sa direction générale
  - choisir des actions à mettre en place afin d'améliorer son management de la réclamation, orientées clients et collaborateurs
  - choisir et exploiter ses indicateurs en fonction de ses enjeux
- Donner de la perspective après 2 jours de formation initiale

## 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**

# 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 **7 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.



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie suivante : actions de formations



Datadock





## 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.

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](mailto: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](http://www.amarc.asso.fr) et renvoyer-le :

- par **courrier**

AMARC  
67, rue de Chabrol  
75010 Paris

- par **email**

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

Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi

 **01 48 24 53 97**

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

**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