

Amarc

TRANSFORMER LE PÉPIN EN PÉPITE !®

Année 2023



NOS FORMATIONS

POUR TOUS LES ACTEURS
DE LA RELATION CLIENT

VOUS VOULEZ 
DES CLIENTS SATISFAITS ET
DES COLLABORATEURS HEUREUX ?

FORMEZ VOS ÉQUIPES !

Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

 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**.



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**. 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.

A CHAQUE ÉTAPE
DE LA FORMATION
LES PARTICIPANTS
SONT ACTEURS DE
LEUR APPRENTISSAGE

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 la relation client digitale](#) p. 8

🕒 Session de 2 jours (15h)

[Gérer les réclamations par courrier ou email](#) p. 10

🕒 Session de 2 jours (15h)

[Gérer les réclamations par téléphone](#) p. 12

🕒 Session de 2 jours (15h)

[Gérer son stress et les émotions lors de situations conflictuelles](#) p. 14

🕒 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. 18

🕒 Session de 3 jours



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



Gérer la relation client digitale

🕒 Mercredi 8 et Jeudi 9 novembre 2023 (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 : community manager, collaborateur relation et réclamation client, responsable marketing, responsable brand content, responsable de marque, responsable digital, écoute client. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

Objectifs

- Comprendre les enjeux spécifiques du traitement du Social Web
- **Intégrer les codes et usages**, les cas spécifiques : les forums, les stores...
- 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 pour l'adapter au canal de réponse
- Apprendre à écrire dynamique et **développer ses compétences rédactionnelles**
- **Gérer les situations difficiles**, modérer les conversations et anticiper les buzzs
- **Solliciter un retour positif** pour alimenter les espaces digitaux en vue de la satisfaction client
- **S'entraîner sur les différents media**

Programme

Jour 1

- **Comprendre** l'évolution de la relation client 3.0
- **Repérer les profils des clients** sur les réseaux sociaux et savoir quand interagir
- **Apprendre** à structurer ses messages.
- **S'entraîner** à répondre sur facebook et twitter

Jour 2

- **La relation sur les forums** ou Répondre aux avis (selon les cas des participants)
- Gérer les cas difficiles et **éviter le bad buzz**
- **Développer son vocabulaire** et repérer les mots percutants

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 par téléphone, en face à face, par écrit, sur le web, vente et Négociation, management de proximité, management des centres de contacts



Gérer les réclamations par courrier ou email

🕒 **Lundi 9 et mardi 10 octobre 2023** (15h)

👤 **Nombre de places : 8**

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

💰 **1050 € HT**
(tarif entreprise adhérente)

💰 **1250 € HT**
(tarif entreprise non adhérente)

- **Analyse des comportements** des clients réclamants et recherche des leviers de satisfaction
- **Des clés et une méthode** pour construire une réponse à une réclamation
- **Les fondamentaux d'une communication** « gagnante »
- **Travail sur les mots** qui tuent et les mots qui apaisent
- **Entraînements sur des cas réels**

Jour 2

- Validation des acquis du 1er jour
- **Découverte de ses réflexes** relationnels et de leurs conséquences
- **Travail sur les différentes personnalités** clients et comment s'y adapter
- **Focus sur les situations difficiles** : comment gérer les clients agressifs ? Comment poser les limites ? Apprentissage de l'assertivité
- **Entraînements** : les participants mettent en pratique les méthodes découvertes, sur des courriers génériques ou leurs propres courriers.
- Conclusion et bilan

Les points forts

- 👍 Une **animatrice experte** de la réclamation client
- 👍 Une **formation très opérationnelle**
- 👍 Des **exercices pratiques** pour appliquer la méthode sur ses propres réclamations
- 👍 Des **échanges entre pairs** issus de secteurs différents pour progresser et construire son réseau professionnel



Catherine RUCKI

Fonction : Consultante formatrice et coach

Domaines d'expertise : Gestion de la relation client, gestion des réclamations clients, management des équipes, gestion du temps, communication, coaching



Michèle BOYER

Fonction : Dirigeante chez Michèle Boyer Conseil

Domaines d'expertise : Relation Client par téléphone, en face à face, par écrit, vente et négociation, gestion des émotions.

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.

Objectifs

- **Mieux comprendre et accepter les comportements du client** qui réclame et acquérir une posture de bienveillance face à ses émotions
- **Mieux comprendre les enjeux d'un bon traitement de la réclamation** et la valeur ajoutée de son métier
- Etre capable d'**analyser un courrier**
- **Savoir reformuler toutes les demandes** du client qui réclame et disposer d'éléments de langage pour répondre aux clients, traduire les informations techniques de façon claire, concise et facilement compréhensible par le client
- Etre capable de **construire un courrier** selon une méthode
- Etre capable d'écrire un **courrier satisfaisant** pour le client – et parfois **conforme à la réglementation**
- **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
- **Gagner en professionnalisme** dans les tournures de phrases et la façon de répondre
- **Dépasser les obstacles liés aux habitudes**, et sortir des réponses techniques

Programme

Jour 1

- **Prise de recul** et échanges pour s'appropriier la définition d'une réclamation
- **Réflexions et échanges** sur l'intérêt pour une entreprise de gérer les clients insatisfaits



Gérer les réclamations par téléphone



🕒 **Lundi 16 et Mardi 17 octobre 2023** (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 par téléphone. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

Objectifs

- **Mieux comprendre et accepter** les comportements du client qui réclame et acquérir une posture de bienveillance face à ses émotions
- **Mieux comprendre les enjeux d'un bon traitement** de la réclamation et la valeur ajoutée de son métier
- **Etre capable d'accueillir** en gardant son sang-froid, favoriser l'expression et accuser réception
- **Apprendre à 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
- **Disposer d'éléments de langage** pour répondre aux clients, traduire les informations techniques de façon claire, concise et facilement compréhensible par le client
- **Savoir 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
- **Apprendre à traiter les erreurs** de façon à les transformer en opportunités d'étonner le client et de le fidéliser
- **Conclure sur une recherche de confiance** et une incitation à garder le contact.

Programme

Jour 1

- **Prise de recul** et échanges pour s'approprier la définition d'une réclamation
- **Réflexions et échanges** sur l'intérêt pour une entreprise de gérer les clients insatisfaits

- **Analyse des comportements** des clients réclamants et recherche des leviers de satisfaction
- **Des clés et une méthode** pour construire une réponse à une réclamation
- **Les fondamentaux d'une communication** « gagnante »
- **Travail sur les mots** qui tuent et les mots qui apaisent
- **Entraînements sur des cas réels**

Jour 2

- Validation des acquis du 1er jour
- **Découverte de ses réflexes** relationnels et de leurs conséquences
- **Travail sur les différentes personnalités clients** et comment s'y adapter
- **Focus sur les situations difficiles** : comment gérer les clients agressifs ? Comment poser les limites ? > Apprentissage de l'assertivité
- **Entraînements** : les participants mettent en pratique les méthodes découvertes par des mises en situation
- Conclusion et bilan

Les points forts

- 👍 Une **animatrice experte** de la réclamation client
- 👍 Une formation **très opérationnelle**
- 👍 Des **exercices pratiques** pour appliquer la méthode sur ses propres réclamations
- 👍 Des **échanges entre pairs** issus de secteurs différents pour progresser et construire son réseau professionnel.



Catherine RUCKI

Fonction : Consultante formatrice et coach

Domaines d'expertise : Gestion de la relation client, gestion des réclamations clients, management des équipes, gestion du temps, communication, coaching



Michèle BOYER

Fonction : Dirigeante chez Michèle Boyer Conseil

Domaines d'expertise : Relation Client par téléphone, en face à face, par écrit, vente et négociation, gestion des émotions.



Gérer son stress et les émotions lors de situations conflictuelles

🕒 Lundi 18 et Mardi 19 décembre 2023 (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.

Objectifs

- **Comprendre les mécanismes du stress** et identifier nos « stresseurs » pour mieux les désamorcer.
- **Identifier ses sources de stress et ses croyances** pour mieux gérer son stress au quotidien et dans la durée
- **S'approprier des outils** de gestion du stress
- **Reprendre confiance en soi** pour retrouver du sens dans son travail
- **Définir et comprendre les incivilités**
- **Faire preuve d'empathie** et se positionner en allié vis-à-vis du client
- **Gérer et désamorcer les situations conflictuelles**

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

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

🕒 **Lundi 20 et Mardi 21 novembre 2023**
et **Vendredi 12 janvier 2024** (3 jours)

👤 **Nombre de places : 8**

📍 **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.



REPUBLICQUE 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 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
www.bonnespratiques.amarc.asso.fr

