

Gérer son stress et les émotions lors de situations conflictuelles

pour les équipes en contact avec des clients réclamants

DATES

- ☐ **mercredi 17 & jeudi 18 juin 2026**
durée : 2 jours (15h)
- ☐ **jeudi 3 & vendredi 4 décembre 2026**
durée : 2 jours (15h)

TARIFS (cocher la case correspondante)

- ☐ **Tarif adhérent : 1050 HT** (1260 € TTC)
- ☐ **Tarif non adhérent : 1 250 € HT** (1 500 € TTC)

CONDITIONS D'INSCRIPTION

(merci de compléter obligatoirement ces conditions d'admission)

Depuis combien de temps le(la) stagiaire est-il(elle) en poste ?

Le traitement des réclamations est-il son unique fonction ?

Quel est son degré d'autonomie ?

Sur quels points particuliers doit-il(elle) progresser ?

COORDONNÉES DU RESPONSABLE DE FORMATION

Mme / Mr :

Nom :

Prénom :

Fonction :

Email :

Téléphone :

COORDONNÉES DU PARTICIPANT

Mme / Mr :

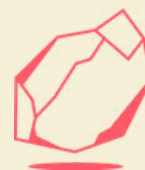
Nom :

Prénom :

Fonction :

Email :

Téléphone :



MANAGER DU STAGIAIRE (obligatoire)

Mme / Mr :

Nom :

Prénom :

Fonction :

Email :

Téléphone :

COORDONNÉES DE FACTURATION

Société / Organisme payeur :

Adresse : Code Postal : Ville :

Contact :

Téléphone :

Email :

N° du bon de commande si besoin



CONDITIONS D'INSCRIPTION

Toute admission à la formation est soumise à une inscription préalable et à validation des prérequis du stagiaire.

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 14 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.

Ces informations sont nécessaires à notre association pour traiter votre demande. Elles sont enregistrées dans notre fichier de diffusion et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification auprès de la délégation générale de l'AMARC.

☐ J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et m'engage à régler.

**DATE et SIGNATURE du responsable de formation
et cachet de l'entreprise**