GAGNEZ 6 MOIS
DANS LA PRISE EN MAIN
DE VOTRE SERVICE RELATION CLIENT

8 participants

lundi 28 & mardi 29 juin 2027
+ vendredi 24 septembre 2027

En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)

2 100 € HT
(tarif entreprise adhérente)

2 600 € HT
(tarif entreprise non adhérente)

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 de deux ans.
Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

Objectifs

- Prendre 3 jours **de recul pour reprendre de l'inspiration** et 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 réseau expert des 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
- **Comprendre la culture client** et identifier des leviers de transformation
- **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**

JOUR 1



Marie-Louis JULLIEN
Fonction : Délégué général de l'AMARC
Expertise : Management de l'insatisfaction client, animateur de groupes de travail et de convention thématiques

Enjeux et bonnes pratiques du management de l'insatisfaction client

- S'approprier les nouveaux enjeux de la réclamation client
- Identifier les 6 étapes pour initier une démarche orientée réclamation client
- S'inspirer d'un panorama de bonnes pratiques, issues d'un benchmark d'entreprises



Thierry SPENCER
Fonction : Co-fondateur de KPAM
Expertise : Consultant, conférencier, auteur d'ouvrages et blogueur sur Sensduclient.com
Thème 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 ?

JOUR 2



Laurent GARNIER
Fonction : Co-fondateur de KPAM
Expertise : Etudes et analyses de la voix du client et des collaborateurs, parcours « miroir », KPAM a réalisé plus de 650 modélisations de parcours clients et accompagnés plus de 150 entreprises sur leur projet "expérience Client" ces 10 dernières années

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
- Quelques clés pour coordonner l'expérience client et l'expérience collaborateur
- Bonnes pratiques pour investir les moments clés du parcours client



Daniel RAY
Fonction : **Professeur de marketing à Grenoble Ecole de Management et directeur de l'Institut du Capital Client**
Expertise : **Créateur du COS et du complaint model, KPI's, étude, fidélité, satisfaction, réclamation et culture 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 pépins en pépites au-delà de l'analyse qualité

JOUR 3



Florence BOUCHOT
Fonction : **Permacultrice client et responsable Culture Client de FDJ United**
Expertise : **culture client, expérience client, expérience collaborateur, satisfaction client, accompagnement des collaborateurs, design et mesure de dispositifs culture client, amélioration continue**

La culture client en pratique

- Identifier les besoins, les leviers et les dispositifs pour insuffler une culture client, adaptée aux enjeux et à la maturité de son organisation
- Évaluer et ajuster les dispositifs culture client
- Partage de retours d'expériences dans la mise en place de différents programmes culture client et échanges.



Stéphane BOURRIER
Fonction : **Directeur de BU du groupe UCPA**
Expertise : **relation client, expérience client, management de la qualité, gestion de crise, Top Management et ComEx**

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

- Positionner son service client comme un véritable centre de profit
- Mobiliser le soutien de sa direction générale
- Quelques clés pour coordonner l'expérience client et l'expérience collaborateur
- 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

Des interventions d'experts
pour bénéficier de retours d'expériences concrets

Un **benchmark** de bonnes pratiques issues de différents secteurs

Une prise de recul et une inspiration pour accélérer la mise en place de projets orientés réclamations clients

Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour progresser et **construire son réseau professionnel**

ILS ONT PARTICIPÉ À NOS **FORMATIONS**

"Un grand merci Catherine pour **ta disponibilité, ton dynamisme, ton écoute,** ton empathie et tes conseils pertinents ! Un grand merci également à toute l'équipe de l'Amarc pour votre accueil chaleureux. Cette formation a été un réel plaisir."

"Félicitations aux intervenants pour **leur grand professionnalisme et la qualité de leurs interventions,** ainsi que pour leur écoute attentive et leur capacité à répondre avec clarté et bienveillance aux questions des participants."

"Maryse est une excellente formatrice, elle sait mettre à l'aise et nous faire participer (le format est top sous format d'atelier). **Son partage d'expérience est un atout !"**

"La formatrice a su **donner la parole et exploiter notre vécu professionnel** pour rendre la formation la plus rapproche à nôtre réalité/quotidien."

