

Transformer le pépin en pépite®

# Nos formations 2027

## POUR TOUS LES EXPERTS 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 . action de formation

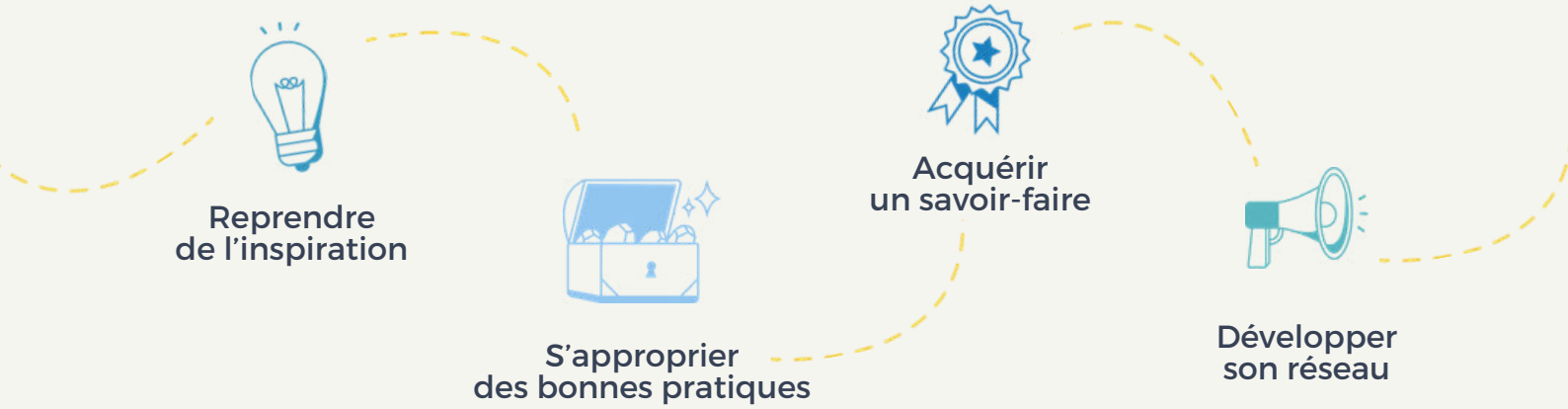
Amarc

# PRÉSENTATION

Depuis près de 20 ans, l'AMARC
a accompagné plus de 300 entreprises
dans la professionnalisation
du traitement et de la gestion
de leurs réclamations clients.

**Acquisition de méthodes et de savoir-faire, appropriation et partage de bonnes pratiques, plan de progrès personnalisé...** autant d'objectifs poursuivis lors de nos formations.

Notre offre évolue chaque année pour mieux répondre aux nouvelles réalités de notre profession. **Proposées en inter-entreprises, nos formations sont également réalisées en intra.**






# VOTRE RESPONSABLE PROJET

**Claire du Ranquet,**
Responsable des formations AMARC
cduranquet@amarc.asso.fr | 06 85 11 13 31

contact@amarc.asso.fr | 01 48 24 53 97
AMARC - 67 rue de Chabrol - 75010

# SOMMAIRE


## Pour les équipes en contact avec les clients mécontents

**Gérer les réclamations par courrier ou email** 6
*Session de 2 jours (15h)*

**Gérer les réclamations par téléphone** 8
*Session de 2 jours (15h)*

**Gérer son stress et les émotions lors de situations conflictuelles** 10
*Session de 2 jours (15h)*

**Gérer la relation client digitale** 12
*Session d'une journée (7h30)*
*+ 2h30 de coaching individuel optionnel*

## Pour les managers et encadrants des services relations et réclamations client

**Intégrer l'IA dans son management des réclamations** 15
*Session d'une journée (6h30)*

**Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre service relation client** 17
*Session de 3 jours dont une journée de LearnEx (21h)*

**Infos pratiques, méthodes pédagogiques, modalités d'inscription** 21

**Formations intra-entreprise** 23

# QUELQUES CHIFFRES
## EN 2026

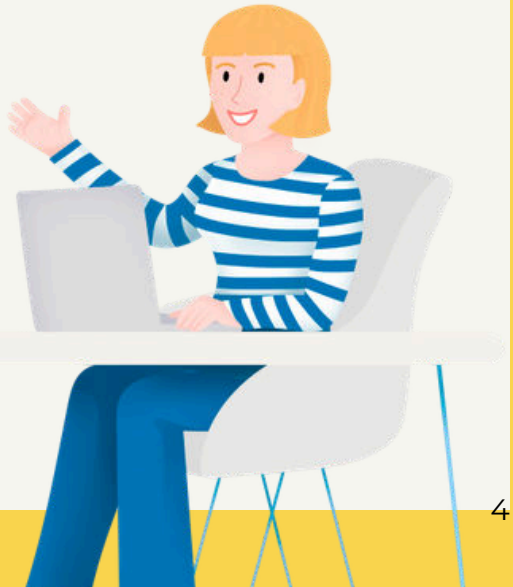
**5/6**
de nos formations sont
adaptables en intra-entreprises

**+ DE 500**
collaborateurs formés

**23**
entreprises accompagnées
en inter et intra-entreprise

**4,6/5**
la note de recommandation
de nos formations inter & intra entreprise

**9,1/10**
de satisfaction concernant
la qualité de l'animation
de nos formations inter
et intra-entrerprises






# Les formations

## POUR LES ÉQUIPES EN CONTACT AVEC **LES CLIENTS MÉCONTENTS**

# GÉRER LES RÉCLAMATIONS PAR **COURRIER OU EMAIL**

8 participants

**lundi 22 et mardi 23 mars 2027**
**lundi 7 et mardi 8 juin 2027**
**lundi 20 et mardi 21 septembre 2027**

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

**1 050 € HT**
*(tarif entreprise adhérente)*

**1 250 € HT**
*(tarif entreprise non adhérente)*

## 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

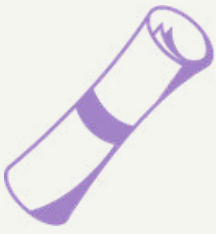
- **Mieux comprendre et accepter les comportements du client** réclamant et acquérir une posture de bienveillance face à ses émotions
- **Mieux comprendre les enjeux d'un bon traitement de la réclamation** et la valeur ajouté de son métier
- Etre capable **d'analyser un courrier**
- **Savoir reformuler toutes les demandes du client** 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 règlementation**
- **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'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 premier jour

**Découverte de ses réflexes** relationnels et de leurs conséquences

**Travail sur les différentes personnalités** clients et s'y adapter

**Focus sur les situations difficiles :** gérer les clients agressifs, poser les limites, pratiquer l'assertivité

**Entraînements :** les participants mettent en pratique les méthodes découvertes, sur des courriers génériques ou leurs propres courriers.

Conclusion et bilan

Des exercices pratiquespour appliquer la méthode sur **ses propres réclamations**

Des **formatrices expertes** de la réclamation client

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







Catherine RUCKI Maryse DUPONT Isabelle GUIU

*Domaines d'expertise : gestion de la relation client, gestion des réclamations clients, management des équipes*

# GÉRER LES RÉCLAMATIONS PAR **TÉLÉPHONE**

8 participants

**lundi 24 et mardi 25 mai 2027**
**lundi 13 et mardi 14 septembre 2027**

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

**1 050 € HT**
*(tarif entreprise adhérente)*

**1 250 € HT**
*(tarif entreprise non adhérente)*

## 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 réclamant 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

Conclusion et bilan

Des exercices pratiquespour appliquer la méthode sur **ses propres réclamations**

Des **formatrices expertes** de la réclamation client

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







**Catherine RUCKI** **Maryse DUPONT** **Isabelle GUIU**

*Domaines d'expertise : gestion de la relation client, gestion des réclamations clients, management des équipes*

# GÉRER SON STRESS ET LES INCIVILITÉS LORS DE **SITUATIONS CONFLICTUELLES**

8 participants

**lundi 21 et mardi 22 juin 2027**
**lundi 6 et mardi 7 décembre 2027**

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

**1 050 € HT**
*(tarif entreprise adhérente)*

**1 250 € HT**
*(tarif entreprise non adhérente)*

## 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 scenarii 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***

- 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 avec 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** **Magalie HUBERT** **Raphaël MANAS**

*Domaines d'expertise : gestion des conflits et des incivilités, gestion des personnalités difficiles, gestion du stress et des émotions, management et leadership, communication interpersonnelle.*

# GÉRER **LA RELATION CLIENT DIGITALE**

8 participants

**lundi 14 juin 2027**
**mardi 28 septembre 2027**

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

**+ option de 2h30 de coaching individuel**
*En visio, date à fixer avec la formatrice durant la formation*

**750 € HT**
*(tarif entreprise adhérente)*

**900 € HT**
*(tarif entreprise non adhérente)*

**+ 150 € HT**
*coaching optionnel*

## 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

## Programme

**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, Trustpilot, X

**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

**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.

**Un coaching personnalisé,**
sur des cas réels rencontrés
en entreprise.



## Vanessa VIALARD

*Domaines d'expertise :*
*relation client écrite & digitale,*
*vente et négociation,*
*management de proximité,*
*management des centres de contacts*



## Neena ROSSIGNON

*Domaine d'expertise :*
*relation client & posture de service,*
*gestion de l'agressivité*
*et des émotions, communication assertive*
*voix du client et qualité de service*




# La formation

## POUR **LES MANAGERS ET ENCADRANTS** DES SERVICES RELATIONS ET RÉCLAMATIONS CLIENT

# INTÉGRER L'IA DANS SON MANAGEMENT DES RÉCLAMATIONS

8 participants

**jeudi 18 mars 2027**
**jeudi 27 mai 2027**
**lundi 27 septembre 2027**
*En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)*

**950€HT**
*(tarif entreprise adhérente)*

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

## Public concerné et prérequis

Nouveauté 2026 !

Cette formation s'adresse aux managers de SRC.
**Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.**

## Objectifs

- **Comprendre les fondamentaux de l'IA générative** et ce qu'elle permet concrètement pour les métiers de la réclamation client.
- **Identifier les opportunités et limites de l'IA** sur l'ensemble de la chaîne de valeur de la réclamation (réception, qualification, traitement, clôture, prévention).
- **Savoir rédiger des prompts efficaces** adaptés aux situations de réclamation, en conciliant efficacité, conformité et qualité relationnelle / empathie.
- Être capable de co-concevoir et **tester des cas d'usage IA** à partir de situations réelles issues des organisations des participants.
- **Créer un premier assistant IA personnalisé** pour soutenir le traitement des réclamations dans son environnement professionnel.
- **Se projeter sur l'évolution des métiers de la réclamation** avec l'émergence des agents IA, en identifiant freins, risques, facteurs clés de succès et bonnes pratiques éthiques.

## Programme

MATIN

**Masterclass « Fondamentaux de l'IA Générative »**
Comprendre les fondamentaux de l'IA Générative et ce que cela permet de manière concrète et accessible à des métiers non techniques, découvrir des exemples réels français ou internationaux, les risques et questions éthiques et se projeter sur le futur des métiers avec l'émergence des agents IA.

**Introduction au fonctionnement du prompt**
Comprendre comment construire des prompts efficaces pour tirer le meilleur parti des outils d'IA Générative sans déléguer son savoir-faire métier.

APRÈS-MIDI

**Atelier pratique spécifique, métiers de la réclamation clients**
Session pratique centrée sur la rédaction de prompts adaptés aux métiers de la réclamation client alliant efficacité opérationnelle et qualité relationnelle. *Les participants travaillent sur des cas réels personnalisés et adaptés à leurs secteurs d'activité.*

**Atelier introduction aux assistants IA**
Session pratique permettant aux participants de créer leur premier assistant IA personnalisé, directement utilisable dans leur environnement professionnel.

**Atelier collaboratif et Q&A**
Session de réflexion en sous-groupes sur l'évolution des métiers de la réclamation client à l'ère de l'IA générative. *Les participants collaborent pour identifier les opportunités d'implémentation concrètes dans leurs organisations respectives, les freins potentiels et les facteurs clés de succès.*

- Une formation ultra ciblée **"réclamation client"**
- Une approche **100 % opérationnelle** : exercices concrets sur des cas réels, prompts travaillés en direct, production d'outputs directement réutilisables.
- Accompagnement par un cofondateur 4humens ayant une expérience significative **(+7 000 professionnels formés, multi-secteurs).**
- Méthodologie éprouvée en 4 temps (cadrage – préparation – animation – suivi) déjà appliquée à plus de 14 000 professionnels.





**Paul Favé** **Kirthigan VIJEYAKUMAR** **Baptiste Pellé**

*4humens accompagne les organisations dans leur transformation par l'IA générative. L'approche singulière de 4humens valorise l'expertise métier plutôt que de la remplacer, créant des ponts durables entre technologie et savoir-faire métier.*

# 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."



# MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & INFORMATIONS PRATIQUES

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES DES FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

L'AMARC propose aux stagiaires une formation en présentiel, leur permettant de **prendre du recul,** de **sortir de leur quotidien** pour mieux appréhender les enjeux de leur métier.
L'animation proposée en inter-entreprises **favorise les échanges de bonnes pratiques** entre organisations de secteurs variés, le développement de son réseau professionnel pour aller au-delà de la simple acquisition de compétences.

Des participants acteurs de leur apprentissage !

## MOYENS PÉDAGOGIQUES



### SUPPORT DE FORMATION

A l'issue de chaque session, le support de formation est transmis aux apprenants.



### FICHE MÉMO

Pour certains modules, une **Fiche Mémo** synthétisant les éléments clefs de la formation est donnée aux apprenants.



### BONNES PRATIQUES

Votre entreprise est adhérente à l'AMARC ? Un accès à notre guide de **Bonnes pratiques** : www.bonnespratiques.amarc.asso.fr. est donné à votre collaborateur.



### HEBDO DE L'AMARC

Nous invitons les stagiaires à s'inscrire à **notre newsletter hebdomadaire,** pour disposer d'une revue de presse de la profession.

## 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 est adressé à chaque participant pour évaluer sa satisfaction mais également sa progression.

# **MODALITÉS** D'INSCRIPTION

## ACCESSIBILITÉ

Nos locaux au 67 rue de Chabrol (75010), ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. 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.

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

Ils vous sont communiquées dans votre convocation. Sauf exceptions, voici les horaires de nos formations inter-entreprises.
**1er jour : 9h30 - 18h00**
**2e jour : 9h00 - 17h30**

## FRAIS PRIS EN CHARGE

Pour les formations organisées en inter-entreprises, **l'AMARC prend en charge les frais de déjeune 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.**

## COMMENT S'INCRIRE ?

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
  avec en copie :
  cduranquet@amarc.asso.fr

Contactez-nous !

01 48 24 53 97
contact@amarc.asso.fr

# FORMATION
# INTRA-**ENTREPRISE**

Nos formations pour les équipes en contact avec les clients proposées dans ce catalogue **sont déployables en intra-entreprises.**

Sauf cas exceptionnel, les sessions intra-entreprises sont animées dans vos locaux, **et s'adaptent à vos besoins organisationnels.**

Cette approche, vous permet de bénéficier d'une réponse **au plus proche de vos problématiques** et vous permet de former de plus larges effectifs.



Nos formations intra-entreprises sont facturées sur la base de **notre tarif journalier de 1 605 € HT**. Chaque mission comprend un temps de préparation et de pilotage, usuellement forfaité à une journée. Nos prix sont soumis à la TVA (20%).

Les éventuels frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration sont facturés à l'entreprise.

## 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.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DDA

La certification qualité a été délivrée au titre
DE LA CATÉGORIE D'ACTION SUIVANTE : ACTIONS DE FORMATION

# **TOUTES**
# NOS ACTIVITÉS

pour
+ d'info



## 3 CONVENTIONS

Ces **matinées thématiques** réunissent les adhérents autour de **témoignages** de personnalités, experts, dirigeants et acteurs de la relation client qui partagent leurs **visions & bonnes pratiques.**



## 9 CLUBS MÉTIERS

Des réunions par **secteurs d'activité** pour traiter de sujets spécifiques à leur environnement métier. Ces rencontres favorisent la **mise en relation et l'entraide entre adhérents** !

Agro' | Banque, Assurance & Mutuelle | BtoB | Distri' | HRT | Immo'
Mobilité | Utilities & Telecom | BtoB



## 3 CLUBS RÉGIONAUX

Des **journées thématiques** dans le Nord, l'Ouest et le Sud de la France, rythmées par la découverte d'une entreprise, sa politique relationnelle, et un benchmark multi-sectoriel entre participants.

Club Pôle Nord | Club Grand Ouest | Club Plein Sud




## 11 PÉPITE CAFÉS

Des **webinaires mensuels** mettant en scène des **cas clients** animés par des experts en relation client issus de différents horizons : *cabinets d'étude ou de conseil, éditeurs de logiciels, centres de contacts, formateurs...*



## 6 FORMATIONS

Des formations **concrètes & interactives** pour acquérir des méthodes et savoirs-faire pour professionnaliser les équipes & managers.
Formations **déployées en inter-entreprises et en intra.**

Transformer le pépin en pépite©

*Numéro SIRET: 47844917600021 |*
*Numéro de déclaration d'activité: 11755491875 (Ile de France)*