

INVITATION

La Plaine St Denis, le 09 Juin 2009

Madame, Monsieur,

Dans un contexte de développement significatif des activités de la **Relation Client**, il est apparu nécessaire pour les professionnels de tous secteurs d'activités d'impulser une **démarche qualité de leurs services**, en apportant davantage de **visibilité** sur leur relation client, **en la valorisant**, et **en donnant confiance**.


Développée à l'initiative de l'AFRC - Association Française de la Relation Client, la Certification NF Service « Centre de relation Client » est un **outil de différenciation** sur le marché, permettant un **meilleur suivi de la qualité de service et de la performance**.

Afin de mieux appréhender **les exigences, les enjeux et la valeur ajoutée** de cette démarche, nous vous invitons à participer à une matinée d'informations et d'échanges.

« La NF au service de la Relation client »

A la CCI des DEUX-SEVRES,
le 7 Juillet Prochain de 8H45 à 11h30
10 place du temple - BP314 -
79003 NIORT CEDEX
(programme et bulletin d'inscription joints)
« Accès Gratuit »

Dans l'attente du plaisir de vous accueillir, nous vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos cordiales salutations.



Arnaud FELIX
Responsable Produit NF Service
AFNOR Certification

Avec le soutien de :



LES CHAMBRES DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE DE
POITOU - CHARENTES



La NF au service de la Relation client

Mardi 7 Juillet 2009
8h45 – 11h30

8h45 – 9h15 : **Accueil des participants**
Introduction : La Juste qualité pour la Relation client
par Emmanuel RICHARD, Directeur Business Consulting d'Activeo

9h15 - 10h00 : **Présentation de la démarche qualité et performance**
« NF Service pour la Relation client » :

- Décryptage des exigences du référentiel normatif (NF X 50-798 – NF345).
- Présentation des impacts de la future norme **EN 15838**
- La complémentarité avec l'ISO 9001

par Arnaud FELIX, Responsable Produit NF Service d'AFNOR Certification

10h00 - 10h20 Pause

10h20 –11h30 : **Table ronde** – Quels sont les enjeux, les impacts et les bénéfices d'une démarche qualité sur la relation client ?
co-animation par Emmanuel RICHARD et Arnaud FELIX

CNED

Se former tout au long de la vie



Teleperformance



Altima
ASSURANCES

Avec le témoignage et la participation de :

- Mme Valérie MESNIER, Directrice adjointe du **CNED Accueil**
- Mme Sandrine BRASERO, Directrice Développement & Méthodes de **Teleperformance France**
- M. Pierre METZGER, Directeur du service client d'**Alice ADSL**
- M. Paul NACHIN , Directeur de l'organisation d'**Altima Assurances**

La manifestation aura lieu à la :
CCI des DEUX-SEVRES
10 place du temple
- BP314 -
79003 NIORT CEDEX

Avec le soutien de :



AFRC
Association Française de la Relation Client



LES CHAMBRES DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE DE
POITOU - CHARENTES

BULLETIN DE PARTICIPATION

A retourner avant le 3 Juillet 2009



Par e-mail : arnaud.felix@afnor.org

Fax : 01 49 17 93 61

Courrier : AFNOR Certification – DS – 11 rue Francis de Pressensé
– 93571 La Plaine St Denis Cedex
ou auprès de la CCI : standard 05.49.28.79.79

Nom & Prénom : _____

Etablissement : _____

Fonction : _____ Tél : _____

Fax : _____ Email : _____

Adresse : _____

Code Postal _____ Ville _____

Assistera à la rencontre

La NF au service de la Relation client

A la CCI des DEUX-SEVRES, le 7 Juillet prochain

10 place du temple - BP314 -
79003 NIORT CEDEX
standard CCI au 05.49.28.79.79
de 8H45 à 11H30

et sera accompagné de :

Nom et prénom

Fonction

Le plan d'accès vous sera communiqué par e-mail à réception de votre inscription.

Je souhaite m'inscrire au Colloque "La qualité, facteur de performance" qui aura lieu ce même jour de 13h30 à 17h00 dans la même salle. Cette manifestation apporte un éclairage sur les nouveaux enjeux et les réels bénéfices des démarches qualité dans ce contexte d'incertitudes.

DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION AUX FICHIERS INFORMATIQUES

Les données personnelles que vous nous fournissez sont destinées à des fins d'exploitation interne et/ou externe ou de promotion des activités de certification, de conseil/formation et/ou d'information. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de radiation aux informations le concernant. Sauf opposition de votre part, ces informations pourront être cédées, louées ou échangées. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à l'adresse suivante : Groupe AFNOR, Service Marketing - 11 rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint-Denis cedex.

Je souhaite recevoir par télécopie ou par courrier électronique les informations commerciales du Groupe AFNOR et de ses filiales