



La Norme NF X50-798 Le Label Responsabilité Sociale

*« Le secteur de la relation clients souffre encore de préjugés négatifs.
Pour pallier à cette image néfaste une Norme et un Label ont été créés. »*

iSpé2m, cabinet de conseil en management de la qualité et en management de la relation client depuis 1999 vous invite le jeudi 15 novembre 2007 à La Défense à un séminaire Certification NF X50-798 : « Service des centres de relations client » présenté par Arnaud Félix, Ingénieur AFNOR et "Label de Responsabilité Sociale", présenté par Eric Dadian, Président de l'AFRC.

* Présentation de la Norme NF X50-798

La première version de ce certificat date du 1^{er} juillet 2003. Il mesure la qualité du service dans les centres de relation clients

- L'information fournie aux clients
- L'accueil
- Le traitement de la demande
- Le respect des engagements contractuels
- La qualification et la formation du personnel
- Le traitement des réclamations clients
- La prise en compte de la satisfaction client

* Présentation du Label Responsabilité Sociale

Ce label a été créé par l'AFRC et est divisé en 3 catégories de sociétés : les clients, les centres de contacts Intégrés et les Outsourcers.

L'objectif du Label de Responsabilité Sociale est de :

- Créer la reconnaissance vis à vis des salariés
- Développer la mobilisation des personnels sur des objectifs communs
- Valoriser l'expertise des centres de contacts auprès des clients
- Rendre la relation consommateur – centre de relation client plus transparente
- Rendre la relation clients – prestataires plus confiante et plus durable
- Aboutir à une meilleure reconnaissance par les salariés des bonnes pratiques en matière sociale
- Accroître l'intérêt des filières métiers
- Renforcer la qualité des services proposés par les entreprises du secteur.



est un cabinet de conseils qui existe depuis 1999...

... ses 4 activités sont :

- Management de la Relation clients
- Management intégré : qualité, sécurité, environnement, développement durable
- Conduite du Changement
- Coaching de Comités de Direction



Séminaire
d'informations
gratuit*

* inscription obligatoire

Déroulement de la matinée :

(8h15-8h40)	Accueil des participants autour d'un petit déjeuner
(8h40-9h40)	Présentation de la norme NF X50-798
(9h40-9h55)	Questions
(9h55-10h15)	Pause
(10h15-11h15)	Présentation du Label Responsabilité Sociale
(11h15-11h30)	Questions
(11h30-11h45)	Conclusions

⇒ Nombre de places limité

⇒ Date limite d'inscription le 31 octobre 2007

Informations et inscriptions : gbourillet@ispe2m.fr

⇒ Lieu de la manifestation :

Paris La Défense 8 - 1 place de la Pyramide - Tour Atlantique - salle Londres (située au 6^{ème} étage)