

## Séminaire de Sensibilisation

« La NF au service de la Relation client »



**Jeudi 6 Mai 2010**  
**9h00 – 17h00**

Accueil des participants autour d'un café

**9h15 – 10h15 :** Introduction AFNOR Certification  
Tour de table des participants  
Présentation ACTIVEO

**10h15 - 12h30 :** Décryptage des exigences de la démarche qualité et performance  
« NF Service Centre de Relation client » :

- Décryptage des exigences du référentiel NF 345 V5 en lien avec la norme européenne NF EN 15838.
- Atelier : « Votre centre de contacts face aux exigences du référentiel de certification : évaluez le niveau de conformité de votre centre  
Co-Animation : AFNOR Certification - ACTIVEO

**12h30 - 14h00** Pause déjeuner

**14h15 –16h15 :** Témoignage d'entreprises certifiées NF Service  
Quels sont les enjeux, les impacts et les bénéfices d'une démarche qualité sur la relation client ?



**David TESSIER et Jean Jacques BEAUREPAIRE**  
– Assistance Téléphonique du PMU



**Richard EDERY et Corinne ROISSE**  
– Carrefour Service Clients

**16h15 –17h00 :** Conclusion - Présentation d'un plan d'action général pour la mise en place d'une démarche.

En collaboration avec :



La manifestation aura lieu à l' :  
**AFNOR**  
**11 rue Francis de Pressensé**  
**93571 LA PLAINE ST DENIS**  
*Plan d'accès joint*