

## LETTRE DU CENTRE N° 161

### Objet : Atelier « Démarche Relation clients »

Le Centre de formation et des expertises métiers a initié, en 2012, une démarche « Relation Clients » visant à développer, avec les Directions Relation clients et les Directions Retraite des GPS, une offre adaptée aux besoins de formation.

Dans cette perspective a été créé un Atelier « Démarche Relation clients » qui se réunit 3 à 4 fois par an.

Les membres de cet atelier sont les responsables de l'activité Relation clients et les collaborateurs ayant reçu délégation de leur responsable.

La qualité de membre est déterminée par la participation effective aux travaux de l'Atelier.

En 2014, l'objectif de l'Atelier est d'élaborer un plan de travail pour concevoir et mettre en œuvre une démarche Relation client homogène et représentative des valeurs et savoir faire des GPS, en matière de prise en charge, d'information et de suivi des besoins retraite exprimés par les entreprises, les salariés et les retraités.

Lors des échanges menés au sein de cet atelier, les membres préciseront les conditions de mise en œuvre de cette démarche partagée, décideront des travaux à mener par chacun pour construire les messages et la méthodologie, identifier les compétences à développer, les pratiques professionnelles à rendre communes aux services Relation client des GPS.

La prochaine réunion se déroulera :

Le jeudi 19 juin 2014  
de 8 h 45 à 13 h  
dans les locaux du GIE Agirc Arrco  
16-18 rue Jules César 75012 Paris

Il convient de retourner le bulletin d'inscription complété avant le 23 mai 2014 au Centre de formation et des expertises métiers du GIE Agirc-Arrco (fax : 01.71.72.16.11; e-mail : [gie.cfp@agirc-arrco.fr](mailto:gie.cfp@agirc-arrco.fr)).

P.J. : Bulletin d'inscription

*Destinataires :*

*Direction générale  
Direction des ressources humaines  
Direction de la relation client  
Direction retraite  
Responsable formation  
Pour info : secrétaire du CE*

## Bulletin d'inscription

### Atelier « Démarche Relation clients »

Judi 19 juin 2014 de 8 h 45 à 13 h  
au GIE Agirc-Arrco, 16-18 rue Jules César 75012 Paris.

**(\*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur**

Nom (\*): \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Adresse mail professionnelle : \_\_\_\_\_

Nom et adresse de l'organisme : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Portable : \_\_\_\_\_

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

**Date et cachet de l'organisme**

**Nom et Fonction**

**Signature**

**A renvoyer avant le 23 mai 2014**  
**au Centre de formation et des expertises métiers**  
**16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12**  
**Fax : 01.71.72.16.11 ou email : [gie.cfp@agirc-arrco.fr](mailto:gie.cfp@agirc-arrco.fr)**