

Formation à Distance COPC®

Pratiques de Référence pour les Opérations d'Expérience Client

du 19 au 23 octobre 2026

APERÇU DU COURS

La formation COPC® Pratiques de Référence pour les Opérations d'Expérience Client est dispensée en visioconférence. Les participants auront la possibilité de passer un examen final afin d'obtenir la certification Customer Experience Performance Leader.

HORAIRES DU COURS | HEURE D'EUROPE CENTRALE (CET)

Lundi	19 th Octobre	8:30 – 17:00
Mardi	20 th Octobre	8:30 – 17:00
Mercredi	21 st Octobre	8:30 – 17:00
Jeudi	22 nd Octobre	8:30 – 17:00
Vendredi	23 rd Octobre	8:30 – 15:00

Un examen final (à livre ouvert) aura lieu le dernier jour.

FORMAT DU COURS

Ce cours comprend des conférences, des discussions en groupes et des réflexions stratégiques partagées par les formateurs et les participants. Ce cours sera dispensé en français.

FRAIS D'INSCRIPTION

- Les frais d'inscription s'élèvent à 3 550 EUR ou 4 099 USD par personne (si vous êtes déjà utilisateur de COPC Inc.) hors TVA.
- Ou 3 800 EUR ou 4 387 USD par personne (si vous n'êtes pas encore utilisateur de COPC Inc.) hors TVA.
- Une réduction de 10 % est offerte aux entreprises qui inscrivent quatre personnes ou plus à cette session de formation.
- Les frais d'inscription doivent être réglés au moins quatorze jours avant la date de début de la formation.
- Les tarifs comprennent l'accès aux supports de formation électroniques et à l'examen final.

Formation à Distance COPC®

Pratiques de Référence pour les Opérations d'Expérience Client

du 19 au 23 octobre 2026

INSCRIPTION AU COURS

- L'inscription doit être effectuée en ligne [ici](#).
 - Les inscriptions sont traitées par ordre d'arrivée et ne peuvent être retenues ou confirmées tant que le paiement n'a pas été reçu.
-

PRÉPARATION AU COURS

Vous recevrez des instructions détaillées sur le cours de la part de vos animateurs la semaine précédant la formation. Cela vous laissera suffisamment de temps pour vous préparer et vous familiariser avec la structure et les exigences du cours.

ÉLÉMENTS TECHNIQUES REQUIS POUR LE COURS

- Accès à une connexion Internet fiable.
- Un ordinateur équipé d'un microphone et d'une caméra vidéo (l'affichage à l'écran est obligatoire).
- Deux écrans ou un écran et une tablette (un écran pour voir la présentation et le formateur et un second pour consulter les supports de formation et prendre des notes, ce que vous pouvez faire dans les supports de formation électroniques).

Formation à Distance COPC®

Pratiques de Référence pour les Opérations d'Expérience Client

du 19 au 23 octobre 2026

POLITIQUE D'ANNULATION

Les annulations effectuées plus de 60 jours avant le début du cours donnent droit à un remboursement complet.

Entre 31 et 60 jours avant le début du cours, des frais de transfert de 5 % seront appliqués si les inscriptions sont reportées à un cours ultérieur. Les frais d'inscription déjà réglés seront appliqués au nouveau cours dans la même région. Les annulations ne seront pas remboursées pendant cette période.

Entre 1 et 30 jours, des frais de transfert de 25 % seront appliqués si les inscriptions sont transférées à un cours ultérieur. Les frais d'inscription déjà réglés seront appliqués à la nouvelle inscription au cours (dans la même région). Les annulations ne seront pas remboursées pendant cette période.

Les frais peuvent être annulés si un étudiant est remplacé par une autre personne, à condition que la demande soit soumise par écrit au moins 14 jours avant le cours.

Une notification écrite de transfert ou d'annulation est requise et doit être envoyée votre contact de formation indiqué ci-dessous.

CONTACT DE FORMATION :

Tracey Turk
COPC Inc. EMEA
tturk@copc.com
+44 (0) 7928 902 724