

Ne loupez pas le colloque !

Assistez au premier **Colloque C³** au Capitole de Québec et venez découvrir le visage de la nouvelle génération de centres de contacts clients.

■ Vous désirez rencontrer des experts qui partagent votre enthousiasme et qui ont une connaissance des enjeux et défis actuels caractérisant votre milieu de travail ? Spécialement organisé pour correspondre à la réalité des

centres de contacts clients du Québec, le **Colloque C³** est l'occasion unique, dans une atmosphère festive et conviviale, d'agrandir votre réseau de contacts !

■ À quoi ressembleront les centres de contacts de demain ?

Le coaching, une pratique en évolution ? Comment adapter les pratiques de gestion au sein d'une transformation ? Quelles sont ces tendances qui émergeront dans les centres de contacts multicanaux ?

Venez écouter et rencontrer nos experts et conférenciers invités :

- Jean Paquette, consultant senior en gestion centre de contacts, TELUS
- Pierre-Marc Jasmin, président, Services Triad
- Robert Parthenais, expert conseiller en pratiques de coaching, Groupe AON
- Pierre Gagnon, directeur, centres relation client, SAAQ
- Sébastien Ruest, vice-président, recherches en services, IDC Canada

Date : Le 19 mai 2005

Heure : 8 h à 15 h

Lieu : Le Capitole de Québec
972, rue Saint-Jean, Québec

Coût de l'inscription : 100 \$ (membres de l'AMR et du Centre d'expertise des grands organismes)

125 \$ (non-membres de l'AMR)

Le dîner est inclus dans le coût de l'inscription.

Stationnement non inclus, disponible en face du Capitole de Québec

Inscrivez-vous dès maintenant !

<http://www.colloquec3.com>

Pour information : M. Georges Vigny, AMR : 1 800 382-5069