

Dates des Cours Interentreprises 1ère année d'apprentissage 2022/23 à Lausanne



Date	Heure		Formation CIE	Examen oral/écrit
21.09.2022	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 1_Introduction//Orientation-service et orientation-client	
18.10.2022	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 2_Organisation centre d'appels/centre de contact	
15.11.2022	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 3_Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients	Examen CIE : Orientation services et clients/Contact Center Organisation - Protection des données - Communication professionnelle
13.12.2022	08:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 4_Contact Center Technologie	
17.01.2023	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 5_Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP	Examen CIE: Gestion du stress & motivation dans le quotidien des clients/technologie des centres de contact
28.02.2023	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 6_Empathie dans la relation client	
14.03.2023	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 7_Communication professionnelle – Langues étrangères/vocabulaire techniques_Allemand	Examen CIE: Prof. Communication - Réclamations et étonnement du client/empathie dans le contact avec le client
15.03.2023	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 7_Communication professionnelle – Langues étrangères/vocabulaire techniques_Anglais	Examen CIE: Prof. Communication - Réclamations et étonnement du client/empathie dans le contact avec le client
26.04.2023	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 8_Communication Prof./Customer Lifecycle	Examen CIE: Présentation oral de l'atelier de travail
10.05.2023	09:00	17:00	CIE 1ère année 22/23_Jour 9_Communication Prof./Quality	Examen CIE: Test global de la 1re année d'apprentissage, y compris le vocabulaire technique dans la langue étrangère choisi