

Dates des Cours Interentreprises 1ère année d'apprentissage 2023/24 à Lausanne



Dates Classe 1	Horaires des Cours	Formation CIE	Examen écrit/oral
19.09.2023	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 1_Introduction//Orientation-service et orientation-client	
17.10.2023	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 2_Organisation centre d'appels/centre de contact	
21.11.2023	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 3_Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients	Examen CIE : Orientation-service et orientation-client/Organisation centre d'appels/centre de contact
12.12.2023	08:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 4_Contact Center Technologie	
23.01.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 5_Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP	Examen CIE: Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients/Contact Center Technologie
27.02.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 6_Empathie dans la relation client	
21.05.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 8_Communication Prof./Customer Lifecycle	Examen CIE: Présentation oral de l'atelier de travail
18.06.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 9_Communication Prof./Quality	Examen CIE: Test global de la 1ère année d'apprentissage

Langues étrangères/vocabulaire techniques_			
26.03.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 7_Communication professionnelle – Langues étrangères/vocabulaire techniques_Allemand	Examen CIE: Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP/Empathie dans la relation client
27.03.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 7_Communication professionnelle – Langues étrangères/vocabulaire techniques_Anglais	Examen CIE: Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP/Empathie dans la relation client

Dates Classe 2	Horaires des Cours	Formation CIE	Examen écrit/oral
20.09.2023	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 1_Introduction/Orientation-service et orientation-client	
18.10.2023	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 2_Organisation centre d'appels/centre de contact	
28.11.2023	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 3_Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients	Examen CIE : Orientation-service et orientation-client/Organisation centre d'appels/centre de contact
13.12.2023	08:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 4_Contact Center Technologie	
24.01.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 5_Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP	Examen CIE: Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients/Contact Center Technologie
28.02.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 6_Empathie dans la relation client	
24.04.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 8_Communication Prof./Customer Lifecycle	Examen CIE: Présentation oral de l'atelier de travail
22.05.2024	09:00 17:00	CIE 1ère année 23/24_Jour 9_Communication Prof./Quality	Examen CIE: Test global de la 1ère année d'apprentissage