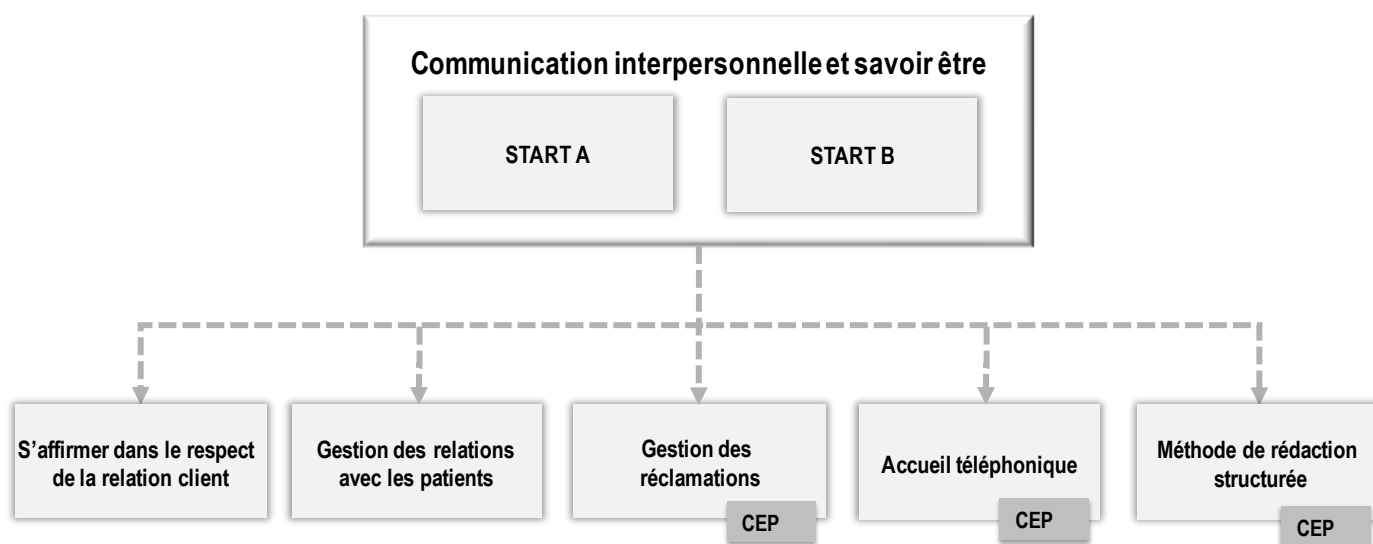


## Programme de formation Orientation client

### Descriptif

Le programme de formation Orientation client a pour principal objectif l'amélioration de la communication et de la relation avec le client. Il se compose d'un tronc commun (START A et START B) et de 5 formations thématiques :



### Tronc commun (START A et START B)

Destiné aux cadres et aux collaborateurs-trices, le tronc commun réunit autour de la thématique « Communication interpersonnelle et savoir être » un théâtre forum (START A) et un cours conférence (START B). Il représente pour les collaborateurs le pré-requis obligatoire à la participation aux 5 formations thématiques.

[Communication interpersonnelle et savoir être – START A](#)

[Communication interpersonnelle et savoir être – START B](#)

### Formations thématiques

Ces formations sont destinées aux collaborateurs-trices et visent à approfondir les thématiques abordées lors du tronc commun. Un-e collaborateur-trice peut être inscrit-e à plusieurs formations thématiques, selon ses besoins, à condition d'avoir préalablement participé au tronc commun. Trois formations thématiques sont dispensées par le CEP.

[S'affirmer dans le respect de la relation client](#)

[Gestion des relations avec les patients](#)

[Gestion des réclamations](#)

[Accueil téléphonique : l'art et la manière](#)

[Méthode de rédaction structurée](#)

### Renseignements

Secrétariat du Centre des formations

Direction générale

Tél. +41 (0)21 314 05 02

Fax +41 (0)21 314 18 28