

Jour	Année Scolaire	Thèmes	Intervenant	Lieu de formation	Salle
02.09.2019	1ère année Bienne	Introduction formation de base Objectifs de formation Les différentes compétences	Julien Boraley	Login	sur place
30.09.2019	1ère année Bienne	Orientation du service à la clientèle Fournir de bonnes prestations de service	Julien Boraley	Login	sur place
28.10.2019	1ère année Bienne	La voix, le souffle et l'articulation La posture	Sophie Dey	Login	sur place
11.11.2019	1ère année Bienne	Technologies du contact center Protection des données Histoire de la communication	Julien Boraley	Login	sur place
02.12.2019	1ère année Bienne	La motivation Distress / Eustress Workshop "10 choses"	Sophie Dey	Login	sur place
16.12.2019	1ère année Bienne	Exercices voix	Sophie Dey	Login	sur place
13.01.2020	1ère année Bienne	Réclamation et gestion de la distance Stupéfaction client GAP	Victoria Vuillerod	Ecole Club Migros	205
03.02.2020	1ère année Bienne	Gestion de la qualité Monitoring	Fabien Arévalo	Ecole Club Migros	205
09.03.2020	1ère année Bienne	Cycle de vie du client La communication et les risques psychosociaux	Sophie Dey	Ecole Club Migros	301
06.04.2020	1ère année Bienne	Communication et vocabulaire allemand / anglais	Ebba Weidenmüller	Ecole Club Migros	305
07.10.2019	1ère année Genève	Introduction formation de base Objectifs de formation Les différentes compétences	Julien Boraley	Ecole Club Migros	215
18.11.2019	1ère année Genève	Orientation du service à la clientèle Fournir de bonnes prestations de service	Julien Boraley	Ecole Club Migros	215
04.12.2019	1ère année Genève	La voix, le souffle et l'articulation La posture	Sophie Dey	Ecole Club Migros	215
11.12.2019	1ère année Genève	Exercices voix	Sophie Dey	Ecole Club Migros	305
06.01.2020	1ère année Genève	Technologies du contact center Protection des données Histoire de la communication	Julien Boraley	Ecole Club Migros	215
13.01.2020	1ère année Genève	La motivation Distress / Eustress Workshop "10 choses"	Sophie Dey	Ecole Club Migros	215
17.02.2020	1ère année Genève	Gestion de la qualité Monitoring	Fabien Arévalo	Ecole Club Migros	215
18.02.2020	1ère année Genève	Réclamation et gestion de la distance Stupéfaction client GAP	Victoria Vuillerod	Ecole Club Migros	215
16.03.2020	1ère année Genève	Communication et vocabulaire anglais	Cathy Léger	Ecole Club Migros	215
14.04.2020	1ère année Genève	Cycle de vie du client La communication et les risques psychosociaux	Sophie Dey	Ecole Club Migros	215
06.11.2019	2ème année Genève / Bienne	Entraînement de l'empathie voix Intelligence émotionnelle	Sophie Dey	Ecole Club Migros	305
11.12.2019	2ème année Genève / Bienne	Technologies du contact center technique	Julien Boraley	Ecole Club Migros	215
18.12.2019	2ème année Genève / Bienne	Théorie de Herzberg de Maslow	Sophie Dey	Ecole Club Migros	305
22.01.2020	2ème année Genève / Bienne	Théorie Atteindre un objectif (SMART)	Sophie Dey	Ecole Club Migros	305
22.01.2020	2ème année Genève / Bienne	La qualité en interne et externe benchmarking	Nicolas Carruzzo	Ecole Club Migros	215
11.03.2020	2ème année Genève / Bienne	Gestion de la qualité Monitoring	Fabien Arévalo	Ecole Club Migros	215
25.03.2020	2ème année Genève / Bienne	Stupéfaction et satisfaction client et techniques de vente	Victoria Vuillerod	Ecole Club Migros	215
22.04.2020	2ème année Genève / Bienne	Communication et vocabulaire Anglais / Allemand	Cathy Léger /Ebba Weidenmüller	Genève /Ecole Club Migros	215

23.09.2019	3ème année Bienne	Techniques d'apprentissage	Sophie Dey	Login	sur place
08.10.2019	3ème année Bienne	Monitoring / Analyse de l'entretien	Nicolas Carruzzo	Login	sur place
17.12.2019	3ème année Bienne	Conduite d'entretien (Dialogue) et techniques de vente	Victoria Vuillerod	Login	sur place
13.01.2020	3ème année Bienne	Efficacité / Systèmes d'information et banques de données internes	Julien Boraley	Ecole Club Migros	305
27.01.2020	3ème année Bienne	Test de connaissances procédure de qualification	Exercice Julien Boraley	Ecole Club Migros	305
12.11.2019	3ème année Genève	Techniques d'apprentissage	Sophie Dey	Ecole Club Migros	305
10.12.2019	3ème année Genève	Conduite d'entretien (Dialogue) et techniques de vente	Victoria Vuillerod	Ecole Club Migros	305
21.01.2020	3ème année Genève	Efficacité / Systèmes d'information et banques de données internes	Julien Boraley	Ecole Club Migros	305
04.02.2020	3ème année Genève	Monitoring / Analyse de l'entretien	Nicolas Carruzzo	Ecole Club Migros	305
24.02.2020	3ème année Genève	Test de connaissances procédure de qualification	Exercice Julien Boraley	Ecole Club Migros	305