

Cours de préparation « Responsable d'équipe Service Client avec Brevet Fédéral » 2026

Lieu du cours: Ecole-club Migros Lausanne, Rue de Genève 33, 1003 Lausanne

Horaires des cours: 9h-17h le vendredi, 9h-16h30 le samedi

Cours de préparation 2026

13.+14.3.	Organisation Service Center / WFM Basics / Job Description	Fabien Arévalo
27.3.	Customer Journey / Atelier CX	Fabien Arévalo
28.3.	Protection des données / Droit pour les cadres	Stéphane Droxler
10.+11.4.	Technique de travail, présentation & réunions	Sophie Dey
24.+25.4.	Gestion du personnel	Gerd Oser
8.+9.5.	Personnalité du leader / résilience individuelle / développement des équipes 1	Anne-Claude Bützberger
29.5.	Marketing	Monika Staubli
30.5.	Technology	Monika Staubli
12.6.	WFM, Planification & contrôle	Gerd Oser
13.6.	KPI & Scorecard	Pierre Rossier
26.+27.6.	Communication dans Leadership / Leader comme développeur & coach 1	Anne-Claude Bützberger
21.+22.8.	Communication dans Leadership / Leader comme développeur & coach 2	Fabien Arévalo
4.+5.9.	Agilité dans le leadership	Gerd Oser
18.+19.9.	Personnalité du leader / résilience individuelle / développement des équipes 2	Anne-Claude Bützberger
9.+10.10.	Résumé & consolidation	Gerd Oser
23.+24.10.	Simulation d'examen	Commission d'examen
30.+31.10.	Simulation d'examen	Commission d'examen

Examen 2026

15.12.	Examen écrits	Commission d'examen
16.+17.12.	Examens oraux et pratiques	Commission d'examen