



## Formation continue des apprenti-e-s de l'Etat

### Connaissances générales

<b>Désignation / Titre</b> Accueil à la clientèle	
<b>Contenu / Description / Thèmes</b> > Les outils de base de la communication > La communication non verbale > L'accueil au téléphone et au guichet > Les clients difficiles > Le traitement des réclamations	
<b>Objectifs</b> > Prendre réellement conscience de l'impact de ces fonctions sur la clientèle > Savoir appliquer les outils de base de la communication verbale et non verbale > Améliorer votre efficacité au téléphone, à la réception ou au guichet > Savoir traiter les réclamations et les clients « difficiles »	
<b>Public cible</b> Tous les apprenti-e-s de l'Etat, toutes professions confondues	
<b>Intervenant</b> > Sophie Dougoud	<b>Durée</b> 1 jour
<b>Inscription et dates</b> Le formulaire de préinscription est à télécharger sur le site de la formation continue de l'Etat de Fribourg : <a href="http://www.fr.ch/form/fr/pub/apprenti/en_cours_dapprentissage/connaissances_generales.htm">www.fr.ch/form/fr/pub/apprenti/en_cours_dapprentissage/connaissances_generales.htm</a> et à renvoyer aux coordonnées ci-dessous jusqu'au <b>6 octobre 2017</b> . Vous recevrez par la suite une convocation par mail avec les dates de cours.	

### Contact

Mélissa Roulin  
Centre de Perfectionnement Interprofessionnel  
Route des Grives 2, 1763 Granges-Paccot  
T +41 26 305 27 67, F +41 26 305 27 65  
[melissa.roulin@cpi.ch](mailto:melissa.roulin@cpi.ch)