

Formation Responsable d'équipe service client 2024-2025

Lieu des cours :	École-club Migros Lausanne, Rue de Genève 33, 1003 Lausanne
Horaire des cours :	Les vendredis de 9h00 à 17h00 / les samedis de 9h00 à 16h30
Début / fin des cours :	21.06.2024 – 22.02.2025_
Durée de la formation :	28 jours sur site + 4 demi-journées en virtuel (en ligne)
Dates des cours :	2024 21 + 22.06, 5 + 6.07, 23 + 24.08., 13 + 14.09, 20 + 21.09, 4 + 5.10, 18 + 19.10, 8 + 9.11, 15 + 16.11, 6 + 7.12, 13 + 14.12.2024 2025 24 + 25.01, 7 + 8.02, 21 + 22.02.2025 Modules en ligne, d'entente avec les participants
Jours d'examen :	25 - 27 mars 2025
Fête de diplôme :	13.06.25
Responsable des cours :	Gerd Oser

Les dates et lieux des cours sont susceptibles d'être modifiés.

Inscription

Monsieur Madame

Nom _____

Prénom _____

Adresse privée

Rue _____

NPA / Ville _____

Téléphone / Mobile _____

E-mail privé (si souhaité) _____

Date de naissance _____

Lieu de naissance _____

Numéro AVS _____

Adresse professionnelle

Employeur _____

Rue _____

NPA / Ville _____

Téléphone _____

E-mail professionnel _____

Adresse de facturation : Privée Professionnelle

Membres callnet.ch	Coûts de la formation, inclus examen à blanc et matériel de formation	<input type="checkbox"/> CHF	10'000.00 + TVA
Membres SKDV ou ASSOCIATION DE COMMERCE.SWISS	Coûts de la formation, inclus examen à blanc et matériel de formation	<input type="checkbox"/> CHF	11'500.00 + TVA
Non-membres	Coûts de la formation, inclus examen à blanc et matériel de formation	<input type="checkbox"/> CHF	13'000.00 + TVA

Des arrangements de paiements sont possibles dans des cas exceptionnels et après accord. Un supplément de 2% des frais de cours sera facturé pour le travail administratif complémentaire.

La Confédération rembourse 50% des frais des cours de préparation aux examens fédéraux. Le participant doit remplir les conditions applicables. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur <https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/contributions.html>.

Inscription à l'examen

L'inscription à l'examen a lieu ultérieurement et doit être effectuée par le participant.

Les frais d'examen de CHF 1'500.00 ne sont pas inclus dans les frais de cours.

Par ma signature, je confirme avoir lu les conditions générales de callnet.ch pour l'entier du cursus et je les accepte.

Lieu / date

Signature du participant

Signature de l'employeur si celui-ci prend en charge les frais

Important

- Renseignez toutes les informations dans le formulaire et imprimez-le pour signature
- Scannez le formulaire avec votre signature et renvoyez-le à l'adresse : sekretariat@callnet.ch
- Seuls les formulaires dûment remplis et signés seront acceptés
- Date limite d'inscription : vendredi 19 avril 2024

Extrait du règlement d'examen Responsable d'équipe service client avec BF

3.3 Admission

3.31 Sont admis à l'examen les candidats qui :

a) disposent d'un certificat fédéral de capacité, de la maturité, ou d'une qualification similaire et peuvent justifier d'au moins 2 années de pratique depuis l'obtention du titre dans le domaine du centre d'appel, dont 1 année dans une fonction de direction

ou

b) disposent d'une attestation fédérale de formation professionnelle et peuvent justifier d'au moins 4 années de pratique dans le domaine du centre d'appel depuis l'obtention de la qualification, dont 1 an dans une fonction de direction.

Conditions générales

Termes et conditions générales

Inscription

L'inscription écrite est considérée comme ferme. Avec son inscription, le participant confirme qu'il a pris note des conditions d'admission et de participation à la formation et qu'il les accepte.

Le nombre de participants au cursus est limité. Les inscriptions seront acceptées dans l'ordre où elles seront reçues.

Réalisation

Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, CallNet.ch informe au plus vite de l'annulation du cursus de formation continue Contact Center Supervisor. Le responsable de formation décidera de la prise en compte ou non des inscriptions parvenues après la date limite.

Indication des prix

Les frais à régler pour une session de formation continue et les services qui y sont inclus sont détaillés dans le formulaire d'inscription.

Modifications et ajustements

Le programme et le personnel attribués respectivement à une session de formation continue (enseignants, responsables de cours, etc.) s'entendent sous réserve de modification.

Modalités de paiement

Les frais du cursus doivent être payés à réception de la confirmation et avant le début des cours. En cas de paiement par mensualités, les dates imparties pour les versements doivent impérativement être respectées. Un forfait supplémentaire de CHF 100.- devra également être réglé.

Information en ligne

Les informations en ligne concernant le cursus de formation continue Contact Center Supervisor sont mises à jour en toute bonne conscience. Cependant, aucune garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des informations ne peut être donnée. En cas de doute, les informations contenues dans les documents imprimés font foi.

Conditions d'annulation

Les annulations doivent être dans tous les cas transmises par écrit. Sauf indication contraire précisée dans chaque description de cursus ou dans la confirmation, les dispositions suivantes s'appliquent :

Les annulations avant échéance ne sont soumises à aucun frais. Pour les annulations reçues après la date limite d'inscription et jusqu'à 4 semaines avant le début de la formation, la moitié des frais de formation sera facturée. Dans tous les cas, des frais de traitement à hauteur de 5% du coût de la formation, au minimum CHF 100.- seront facturés.

En cas d'annulation après le début de la formation, de non-présence ou d'interruption de participation, la totalité des frais de formation sont payables.

Assurance

Les assurances sont à la charge des participants au cursus de formation.

Compétence

Tous les litiges afférents au stage de formation continue Contact Center Supervisor sont du ressort du droit helvétique. La juridiction compétente est celle Zurich.