

Package d'automne

Recertification SAQ

Séminaire de mise à jour sur le développement de la relation clientèle - Présentiel

Thématique : Compétences interactionnelles

Responsable de la certification SAQ : Mme Maryse Gabbay

LIEU: ISFB - Route des Jeunes, 12, 1212 Grand-Lancy, Genève

Product Manager : **M. Lionel Blanc**
+41 58 414 40 48
lionel.blanc@isfb.ch



Personnel
Certification

Swiss Association for Quality

| MODULES | COURS | DATE | HORAIRE | SALLE | EXPERTS |
|---------|--|------------|-------------|-----------------|-----------------------|
| M01 | Impact de l'IA dans la relation clientèle | 04.09.2025 | 09h00-13h00 | Nasdaq | Jordi Domenech |
| M02 | Acquisition clientèle | 17.09.2025 | 09h00-13h00 | Nikkei | Cédric Kohler |
| M03 | Compréhension des besoins du client et argumentation | 02.10.2025 | 09h00-13h00 | Nasdaq | Maryse Gabbay |
| M04 | Médiation et gestion des situations délicates | 27.10.2025 | 09h00-13h00 | Espace carrière | Frédérique de Courten |
| M05 | Close the deal | 30.10.2025 | 09h00-13h00 | Nasdaq | Jean Pfeifer |
| M06 | Entretien de la relation clientèle | 10.11.2025 | 09h00-13h00 | Espace carrière | Fabien Smadja |

Sous réserve de modifications ultérieures