

Dates des Cours Interentreprises 1ère année d'apprentissage 2025/26 à Lausanne



Dates 1ère année_Classe 1	Horaires des Cours		Formation CIE	Examen écrit/oral
lundi, 13. octobre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 1_Introduction//Orientation-service et orientation-client	
lundi, 27. octobre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 2_Organisation centre d'appels/centre de contact	
lundi, 3. novembre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 3_Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients	Examen CIE : Orientation-service et orientation-client/Organisation centre d'appels/centre de contact
lundi, 1. décembre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 4_Contact Center Technologie	
mercredi, 14. janvier 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 5_Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP	Examen CIE: Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients/Contact Center Technologie
lundi, 2. février 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 6_Empathie dans la relation client	
mercredi, 22. avril 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 8_Communication Prof./Customer Lifecycle	Examen CIE: Présentation oral de l'atelier de travail
lundi, 11. mai 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 9_Communication Prof./Quality	Examen CIE: Test global de la 1ère année d'apprentissage
mercredi, 4. mars 2026	09:00	17:00	Langues étrangères/vocabulaire techniques_Allemand_CIE 1ère année_Jour 7_Communication professionnelle	Examen CIE: Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP/Empathie dans la relation client
vendredi, 6. mars 2026	09:00	17:00	Langues étrangères/vocabulaire techniques_Anglais_CIE 1ère année_Jour 7_Communication professionnelle	Examen CIE: Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP/Empathie dans la relation client
Dates 1ère année_Classe 2	Horaires des Cours		Formation CIE	Examen écrit/oral
mercredi, 15. octobre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 1_Introduction//Orientation-service et orientation-client	
mercredi, 29. octobre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 2_Organisation centre d'appels/centre de contact	
mercredi, 26. novembre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 3_Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients	Examen CIE : Orientation-service et orientation-client/Organisation centre d'appels/centre de contact
mercredi, 10. décembre 2025	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 4_Contact Center Technologie	
lundi, 26. janvier 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 5_Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP	Examen CIE: Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients/Contact Center Technologie
mercredi, 18. février 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 6_Empathie dans la relation client	
lundi, 27. avril 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 8_Communication Prof./Customer Lifecycle	Examen CIE: Présentation oral de l'atelier de travail
mercredi, 20. mai 2026	09:00	17:00	CIE 1ère année_Jour 9_Communication Prof./Quality	Examen CIE: Test global de la 1ère année d'apprentissage