

Cours	PHM6896 : Service à clientèle en pharmacie (1 cr.)
Objectif général	Ce cours vise à développer des habiletés pour optimiser les ventes et améliorer le service à la clientèle en pharmacie communautaire.
Contenu	Le cours est constitué de 4 unités d'apprentissage (UA), réparties comme suit : UA1 : L'environnement d'achat (Merchandising) UA2 : Le processus d'achat (Vente) UA3 : Le service à la clientèle (Fidélisation) UA4 : La gestion des plaintes et des clients difficiles
Activités prévues	<ul style="list-style-type: none"> • Autoapprentissage en ligne • Journée de formation en présence, avec possibilité d'y assister à distance • Forum de discussion pour échanger avec l'enseignant et les pairs
Matériel didactique	Le matériel d'apprentissage est disponible sur la plateforme de cours en ligne StudiUM.
Encadrement	L'encadrement est assuré par un enseignant.
Évaluations certificatives	Travaux écrits

Note : Un cours de 1 crédit représente 45 heures de travail pour l'apprenant (incluant les activités et les évaluations) et 15 heures de formation continue admissibles.