

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 • Webconférences • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Participation • 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.
- L'information contenue dans cette fiche descriptive est sujette à changement jusqu'à publication du plan de cours officiel.