

<b>Cours</b>	PHM 6896 Service à clientèle en pharmacie (1cr.)
<b>Objectif général</b>	Ce cours vise à initier le participant à la gestion du volet commercial d'une pharmacie communautaire. De plus, le participant sera en mesure de développer des habiletés pour optimiser les ventes et améliorer le service à la clientèle.
<b>Contenu</b>	Le cours est constitué de 4 unités d'apprentissages (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
<b>Activités prévues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectures</li> <li>• Activités en ligne pour consolider les apprentissages</li> <li>• Interactions à divers forums pour échanger avec l'enseignant et les pairs</li> <li>• Une journée de formation en présence (avec possibilité d'y assister à distance).</li> </ul>
<b>Matériel didactique</b>	Le matériel d'apprentissage est disponible sur la plateforme de cours en ligne StudiUM. L'achat d'un volume obligatoire est nécessaire, soit: Darmon RY. La vente - 2 <sup>e</sup> édition. Editions EMS.
<b>Encadrement</b>	L'encadrement est assuré par un enseignant.
<b>Travaux</b>	Un travail final est prévu.
<b>Évaluations</b>	30 % Participation aux forums 10 % Participation lors de la journée en présence 60 % Travail final

Note : Un cours de 1 crédit représente 45 heures de travail pour l'apprenant (incluant lectures obligatoires, activités, préparation pour les évaluations et les travaux / évaluations).