

Cours	PHM 6896 Service à clientèle en pharmacie(1 cr.)
Objectif général	Ce cours vise à initier à la gestion du volet commercial d'une pharmacie communautaire. Des notions pour optimiser les ventes et améliorer le service à la clientèle y sont abordées.
Contenu	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
Activités prévues	<ul style="list-style-type: none"> • Interactions à divers forums pour échanger avec l'enseignant et les pairs • Lectures • Activités en ligne pour consolider les apprentissages • Séance en présentiel • Travail noté
Matériel didactique	Le matériel du cours est disponible sur la plateforme de cours en ligne StudiUM.
Encadrement	L'encadrement est assuré par un enseignant.
Travaux	Un travail final est prévu.
Évaluations	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).