

Offre de cours 2026

Cours « Gestion des clients difficiles » en collaboration avec ZEB

Contenu du cours : Qu'il s'agisse de clients impatients à la caisse, de remarques irrespectueuses ou de comportements agressifs, les collaboratrices et collaborateurs des shops de stations-service sont quotidiennement confrontés à des situations difficiles en contact direct avec la clientèle. Ce **séminaire axé sur la pratique** enseigne des stratégies efficaces pour réagir avec calme, clarté et professionnalisme, même dans les moments de stress.

Il explique notamment comment désamorcer les conflits à un stade précoce et affirmer clairement ses limites tout en conservant une attitude respectueuse. À l'aide d'exemples réels tirés du quotidien du shop de station-service, des techniques d'entretien utiles sont exercées, et des conseils sont donnés, par exemple pour rester calme et sûr de soi dans des situations stressantes.

Objectifs: plus de maîtrise dans les relations avec les clients, plus de sécurité dans les situations délicates – et un quotidien professionnel plus détendu

Lieu du cours : **LAUSANNE**
Hôtel Alpha Palmiers by Fassbind, Rue du Petit-Chêne 34, 1003 Lausanne

Date / heure : Mardi, 3 février 2026, 8h30 - 17h00, la restauration (pauses et déjeuner) est offerte

Nombre maximum de participants par cours : 14

PKTS

Paritätische Kommission Tankstellenshops in der Schweiz

CPSS

Commission paritaire des shops de stations-service en Suisse

CPNS

Commissione paritetica dei negozi delle stazioni di servizio in Svizzera

Public visé : **Employeurs et employés** soumis à la CCT des shops de stations-service.

Délai d'inscription : **5 janvier 2026**

Les inscriptions seront enregistrées dans l'ordre de réception. L'inscription est définitive.

Frais de cours : Le cours est gratuit pour les employeurs et les employés soumis à la CCT et payant des contributions aux frais d'exécution (la taxe de participation est couverte par les frais d'exécution annuels). **En outre, les employés soumis à la CCT reçoivent une indemnité de participation au cours de CHF 200.-- en cas de participation réussie.**

Certificat : Certificat de participation au cours

Inscription : **Les employeurs sont priés de distribuer cette offre de cours à leurs employés.** L'inscription peut être effectuée via le formulaire joint auprès de :

CP shops de stations-service, Radgasse 3, Case postale, 8021 Zurich
ou
info@pkts.ch