

## " Questions concernant les parasites – comment répondre au téléphone"

### - Contact avec les clients par le personnel de bureau-

**But du cours :** en posant des questions précises à leurs interlocuteurs, les participants du cours apprennent à reconnaître s'il y a infestation et le genre de parasite décrit par le client, et à donner des conseils de "premier secours" en cas de problème avec les parasites..

**Profil du participant :** des personnes n'ayant pas de formation de désinfestateurs ou des connaissances scientifiques et qui doivent conseiller des clients novices en matière de parasites.

Personnel de bureau / centrale téléphonique de :

- entreprises désinfestateurs
- techniciens de surface
- gérances
- secrétariat AQ dans une entreprise de production de denrées alimentaires ou commerce

**Durée:** 1 Jour

**Dates / lieu du cours:** selon demande, centre de formation Dällikon

**Coût:** CHF 500,- inclus certificat et boissons pendant la pause

- Sujets / contenus:**
- "Ils sont petits, bruns et font un bruit de craquement lorsqu'on les écrase"
    - comment les novices décrivent-ils au téléphone les problèmes concernant les parasites ?
    - des insectes dans la maison : intrusion par hasard ou parasites ?
    - caractéristiques typiques des parasites des denrées, matériaux, ou d'hygiène
  - Bases de la biologie : aspect, mode de vie et comportement de :
    - blattes
    - pyrales des denrées et mites des textiles
    - poissons d'argent
    - dermestes du lard et anthrènes des tapis
    - vrillettes du pain
    - triboliums de la farine
    - charançons du blé-, riz-, maïs
  - Mesures de lutte simples :
    - bases de la prévention
    - protection passive
    - insecticides ménagers