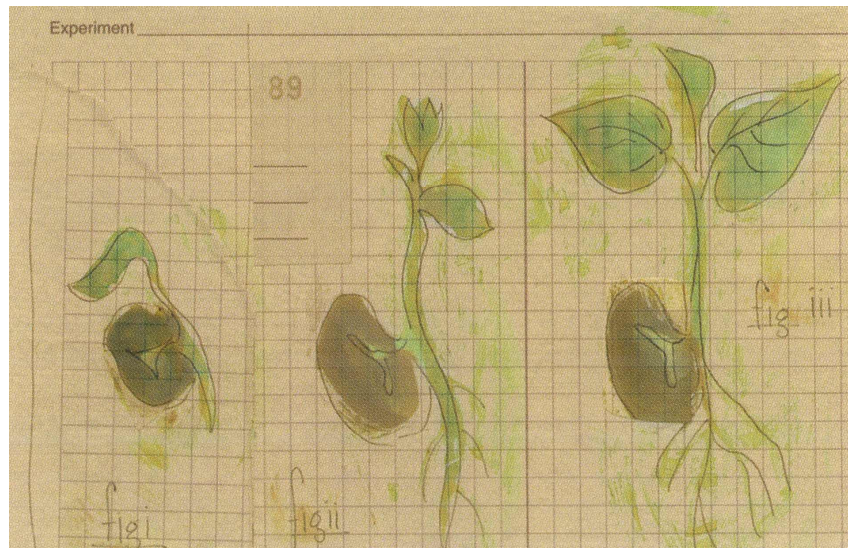


Services aux entreprises
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe



**VENTE-CONSEIL ET
SERVICE À LA CLIENTÈLE**

PARCOURS • FORMATION PEUT VOUS AIDER À BÂTIR VOTRE RÉUSSITE

En tant que gestionnaire, vous devez faire face à de nombreux défis en gestion des ressources humaines.

Vous avez régulièrement à composer avec :

- la rareté de la main-d'œuvre;
- le manque de formation des travailleurs;
- le taux de roulement élevé;
- le maintien de la motivation et le développement de sentiment d'appartenance des employés;
- le respect des lois de la santé et de la sécurité au travail;
- le financement des projets de formation;
- etc.

L'équipe de **Parcours • Formation** connaît bien l'ensemble de ces réalités. Depuis plus de douze ans, elle accompagne les dirigeants d'entreprise et les responsables des ressources humaines en offrant des services de formation et de consultation.

En faisant appel aux conseillers de **Parcours • Formation**, vous pouvez :

- faire face aux défis reliés aux changements;
- bénéficier de formations adaptées à vos besoins;
- contribuer au développement du potentiel humain de votre entreprise;
- favoriser la croissance de votre organisation.

APPELEZ-NOUS POUR UNE CONSULTATION GRATUITE



TÉL. : 450 771-1225

COACHING EN VENTE	GESTION DES DE LA PERFORMANCE
<p>Clientèle visée : Responsables des ventes</p> <p>Durée : À déterminer (une banque d'heures est fixée à la suite de l'analyse des besoins)</p> <p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutenir et guider le gestionnaire pour gérer les situations relatives au département des ventes et résoudre les problématiques rencontrées. <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic du département des ventes en 60 points – motivation, environnement de travail, entraide, recrutement, développement des compétences, vente aux comptes principaux, ventes croisées, télévente, gestion efficace du territoire, rapports, one-on-one, matériel et support aux ventes, service après-vente. Après cette session, vous obtenez un portrait complet de votre département des ventes avec un plan d'action prioritaire à réaliser pour obtenir des améliorations durables • Aide à l'implantation d'une structure de ventes • Motivation et évaluation des vendeurs • Rétenion et aide au recrutement • Formation et encadrement des vendeurs • Etc. 	<p>Clientèle visée : Toute personne qui gère une équipe et qui est responsable de mettre en place les conditions pour rendre les membres de son équipe plus compétents, plus performants et plus motivés à atteindre les objectifs de l'entreprise (gestionnaires, superviseurs, directeurs et chefs d'équipe)</p> <p>Durée : 8 h</p> <p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer les connaissances et les habiletés nécessaires, afin de créer des équipes à haute performance. <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer l'approche la plus efficace pour identifier les objectifs de performance • Sélectionner les meilleurs moyens pour atteindre les objectifs de l'entreprise • Mesurer la performance pour identifier des opportunités d'amélioration • Développer un système de feed-back qui permettra d'informer les employés sur leur performance • Décrire les éléments essentiels pour créer un environnement de travail motivant pour les employés • Déterminer comment recruter du personnel motivé et comment mettre en place un système de gestion de la formation qui assurera le développement de leurs compétences
GESTION DE LA RELATION CLIENT	GESTION DES CLIENTS DIFFICILES
<p>Clientèle visée : Ce cours s'adresse aux personnes qui seront responsables de mettre en place un programme de gestion de la relation client : gestionnaires, responsables de projets et personnel de soutien</p> <p>Durée : 8 h</p> <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se sensibiliser aux bénéfices de la création et de l'implantation d'un programme de gestion de la relation client. - Définir les concepts clés associés à la gestion de la relation client. <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire l'importance de la relation client • Identifier les composantes de la relation client • Décrire les facteurs qui peuvent conduire à l'échec d'un programme de relation client • Déterminer comment vous pouvez, en tant qu'employé, influencer la gestion de la relation client • Utiliser le matériel qui vous est fourni pour développer une approche centrée sur les clients • Identifier les types de clients et reconnaître l'impact potentiel sur votre entreprise 	<p>Clientèle visée : Tout personnel qui est en contact direct avec la clientèle : vendeurs, caissiers, préposés à la clientèle, etc.</p> <p>Durée : 8 h</p> <p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer les habiletés nécessaires pour intervenir efficacement auprès de la clientèle lors de situations conflictuelles tout en maintenant la satisfaction de la clientèle et la qualité de service. <p>Démarche :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les impacts de la gestion efficace des conflits pour l'entreprise, le client et eux-mêmes • Décrire l'importance de leur rôle face à la résolution des conflits • Appliquer une méthode simple et efficace de résolution de conflits • Expliquer comment établir une relation gagnant-gagnant • Gérer le stress face à ces situations de conflits • Identifier les caractéristiques de certains types de clients, afin d'adapter en conséquence la gestion du conflit

GESTION DES VENTES	GESTION EFFICACE DES PLAINTES
<p>Clientèle visée : Directeurs et propriétaires d'entreprises</p> <p>Durée : Variable selon les cours et les besoins</p> <p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Former et outiller les responsables des ventes dans leur rôle de gestionnaire. <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direction de vente 101 – tout ce qu'il vous faut pour gérer votre équipe avec succès • Comment garder vos gens de talents : réflexions, exercices, méthodes et outils à mettre en place pour éviter le roulement de personnel de vente • Tenir des réunions efficaces et motivantes • Comment tirer le maximum de votre équipe • Encadrer, c'est motiver ! 	<p>Clientèle visée : Toute personne reliée au service à la clientèle de l'entreprise : les gestionnaires, les employés en contact avec les clients, ainsi que toutes personnes responsables de la gestion des plaintes.</p> <p>Durée : 8 h</p> <p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire un survol de tous les outils nécessaires pour créer, avec votre personnel, votre propre programme de gestion des plaintes et ainsi fidéliser davantage vos clients et améliorer votre rentabilité. <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir ce qu'est une plainte • Comprendre pourquoi les clients se plaignent • Décrire les composantes d'un système efficace de gestion des plaintes • Utiliser le traçage des plaintes et la mesure de la tendance dans un processus d'amélioration continue • Comprendre comment une approche plus professionnelle de gestion des plaintes dans une organisation peut conduire à des bénéfices importants et à une croissance de la satisfaction de la clientèle
<p> </p>	
IMPLANTATION D'UNE APPROCHE-CLIENT	SENSIBILISATION AU SERVICE À LA CLIENTÈLE
<p>Clientèle visée : Entreprises privées, publiques, parapubliques : gestionnaires et employés des différents départements de l'organisation</p> <p>Durée : De un mois à un an, selon la taille de l'organisation Variable selon les besoins de l'organisation</p> <p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impliquer toutes les ressources de l'organisation dans l'implantation d'une approche-client en débutant par la haute direction, puis en descendant vers la base. <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rencontres de validation auprès des gestionnaires (vision du service à la clientèle, problématiques particulières, engagement dans le processus, volonté de changement, etc.) • Observation des structures et des méthodes de travail • Élaboration du Plan d'action • Plan de communication et mobilisation des employés • Implantation • Mise en place (formation, coaching, suivi «qualité», élaboration de manuels de procédures, etc.) 	<p>Clientèle visée : Entreprises privées, publiques, parapubliques : employés en contact direct ou téléphonique avec la clientèle</p> <p>Durée : 6 ou 12 h</p> <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les enjeux stratégiques du service à la clientèle. - Développer les comportements appropriés pour assurer la qualité du service à la clientèle <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques du service à la clientèle et de l'approche client • Attentes de la clientèle en ce qui a trait au service • Communication adéquate avec la clientèle • Satisfaction des besoins du client • Service à la clientèle constant et uniforme • Étapes indispensables pour assurer l'excellence du service à la clientèle • Accueil et réactions adéquates aux plaintes de la clientèle

SERVICE À LA CLIENTÈLE INTERNE

Clientèle visée :

Entreprises privées, publiques, parapubliques : employés des différents départements de l'organisation

Objectifs :

- Comprendre l'importance de la relation « client-fournisseur interne » dans un cheminement d'amélioration continue et de croissance de l'organisation.
- Reconnaître l'impact de la qualité du service à la clientèle interne sur la satisfaction des employés, sur l'organisation et sur la clientèle externe.

Durée :

6 ou 12 h

Contenu :

- Clients et fournisseurs internes de l'entreprise
- Rôles et responsabilités de chacun et identification de leurs besoins
- Service à la clientèle interne
- Attitudes et comportements favorisant l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les équipes internes et leurs membres

TECHNIQUES DE VENTE

Clientèle visée :

Vendeurs-conseil

Objectifs :

- Présenter aux vendeurs-conseil des théories et des concepts de base qui faciliteront la création d'une excellente relation avec le client.
- Outiller les vendeurs-conseil pour les aider à mieux cerner les valeurs, les désirs et les besoins du client et ainsi favoriser la conclusion de ventes

Durée :

6 ou 12 h

Contenu :

- Synchronisation de son style de vente au style d'achat du client
- Communication favorable
- Approche adéquate du client et questions pertinentes pour connaître ses besoins
- Présentation du produit
- Reformulation des demandes du client
- Consolidation de la relation avec le client
- Processus qui agissent directement sur le comportement d'achat et la satisfaction du client

VENTE-CONSEIL

Clientèle visée :

Ce cours s'adresse aux vendeurs-conseil dont les clients viennent à eux (personnel de vente des magasins, ainsi qu'aux gérants et assistants-gérants)

Objectif :

- Ce cours vise à fournir aux participants les connaissances et habiletés nécessaires pour vendre davantage en appliquant une approche de vente relationnelle.

Contenu :

- Décrire et mettre en pratique l'approche de vente relationnelle
- Décrire les attentes des clients
- Décrire le rôle et l'importance des conseillers en vente
- Expliquer l'approche de vente relationnelle
- Se préparer à vendre
- Accueillir chaleureusement le client et prendre contact
- Identifier les besoins du client
- Proposer des produits
- Fermer la vente
- Appliquer des comportements pour fidéliser le client

Durée : 8 h

VENTE CONSULTATIVE...

Clientèle visée :

Ce cours s'adresse aux vendeurs, représentants et conseillers, sur la route ou à l'interne, qui doivent prospecter leurs clients, ainsi qu'à leurs directeurs.

Objectifs :

- À travers de la théorie, des présentations, des jeux, des réflexions et des exercices pratiques.
- Amener les vendeurs à mieux comprendre leur rôle de professionnel;
- Assimiler une méthode de vente efficace et des outils sur lesquels ils pourront être évalués et ainsi s'améliorer;
- Procurer à l'entreprise un rendement sur l'investissement en adhérant à un processus de vente commun.

Durée :

Selon les besoins (2 jours et plus) suivi d'un coaching personnalisé pour chacun des participants.

Contenu :

- L'importance de la communication
- Découvrez votre style de vente et les qualités d'un bon vendeur
- Ce qui est important pour vos clients
- Maîtriser l'art de poser des questions (ouvertes et fermées)
- Planification des appels et introduction
- Assimiler notre cycle de vente et faire le lien avec le cycle d'achat de notre client
- Proposition efficace
- Maîtriser les objections, négocier et conclure une vente
- Finance 101 pour représentants
- Télévente, un outil pour atteindre le succès
- Se fixer des buts et les atteindre
- Gestion du temps et des priorités

CRÉNEAUX D'EXCELLENCE DE PARCOURS • FORMATION

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES :

- accueil et intégration des nouveaux employés;
- coaching;
- communication;
- développement organisationnel;
- dotation;
- entraînement à la tâche et développement d'outils;
- évaluation de rendement;
- évaluation psychométriques et gestion de carrière;
- formation de base (français, mathématique);
- formation des formateurs en milieu de travail;
- gestion des employés difficiles;
- gestion des équipes de travail;
- gestion des talents;
- gestion du temps et des priorités;
- mobilisation des employés (Programme de responsabilisation des employés);
- plan de formation;
- planification et gestion de la relève;
- programme de préparation à la retraite;
- rétention et fidélisation du personnel.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL :

- audit;
- brigade d'incendie;
- conduite de chariots élévateurs et transpalettes;
- conduite de grues;
- Hygiène et salubrité alimentaires;
- Installation, réparation, représentation des ventes et maintenance d'appareils à gaz;
- Loi 430 pour les camionneurs;
- opération de ponts roulants;
- opération des optimisations (valeur ajoutée);
- optimisation des opérations (valeur ajoutée);
- PDSB;
- procédures de cadenassage;
- procédures d'entrée en espaces clos;
- RCR;
- santé et sécurité sur les chantiers de construction (30 heures);
- santé et sécurité pour les jeunes (7 heures);
- secourisme;
- sécurité des machines;
- SIMDUT;
- transport des marchandises dangereuses.

AUTRES FORMATIONS :

- bureautique (Excel, Power Point, Word 2007 et versions antérieures, etc.);
- français au bureau;
- francisation des immigrants;
- gestion des documents administratifs et des archives;
- langues (anglais, espagnol);
- mécanique industrielle (hydraulique, pneumatique, lecture de plans, etc.);
- soudage;
- techniques d'usinage.

AU PLAISIR DE COLLABORER AVEC VOUS !

L'ÉQUIPE DE PARCOURS • FORMATION

- ❖ **YANIK ARBOUR – conseillère en formation**
- ❖ **NANCY ARSENEAULT – conseillère d'orientation**
- ❖ **NATHALIE CARRIER – conseillère d'orientation**
- ❖ **ISABELLE MARTIN – conseillère en formation**
- ❖ **NANCY PERRON – conseillère en formation**
- ❖ **GASTON VACHON – directeur**

ILS FONT APPEL À NOS SERVICES :

- **BARRY CALLEBAUT CANADA INC.;**
- **BMR OSTIGUY ET FRÈRES INC.;**
- **BAXTERS CANADA INC.;**
- **CASCADES TRANSIT;**
- **COLLECTIF RÉGIONAL EN FORMATION AGRICOLE;**
- **CONSTRUCTION DJL INC.;**
- **EMBALLAGES MASKA LTÉE;**
- **ETHANOL GREENFIELD;**
- **GERMAIN LARIVIÈRE LTÉE;**
- **KRUGER PLACE TURCOT;**
- **LES PRODUITS DE PLASTIQUE ÂGE INC.;**
- **LES PRODUITS KRUGER LTÉE (PAPIERS SCOTT);**
- **MECAR MÉTAL INC.;**
- **PERFECTA PLYWOOD LTÉE;**
- **STRATECH;**
- **SÛRETÉ DU QUÉBEC;**
- **TIM HORTON;**
- **TRANSPORT RAY ADAM ET FILS LTÉE;**
- **VALENTINE;**
- **VIA RAIL CANADA;**
- **VILLE DE SAINT-HYACINTHE;**
- **ETC.**

Parcours Formation

Services aux entreprises
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe

Parcours • Formation

Téléphone : 450 771-1225 – Télécopieur : 450 773-6876
www.parcoursformation.com • info@parcoursformation.com