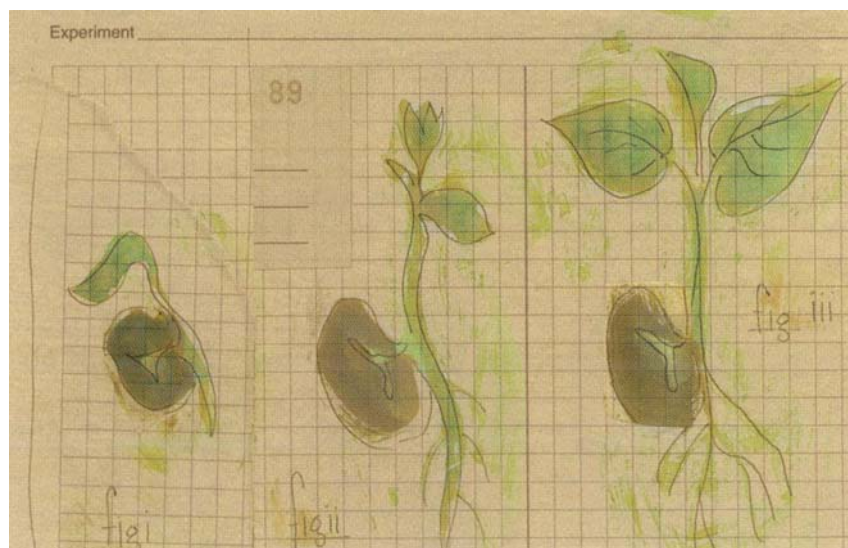


Services aux entreprises  
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe



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

## 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

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES		GESTION DES PLAINTES	
<p><b>Clientèle visée :</b> Entreprises privées, publiques, parapubliques : employés en contact direct ou téléphonique avec la clientèle</p> <p><b>Durée :</b> 6 ou 8 h</p>	<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des comportements appropriés pour gérer efficacement les situations délicates avec la clientèle.</li> <li>- Appliquer des méthodes d'approche adéquates pour intervenir lors de situations conflictuelles avec la clientèle.</li> </ul> <p><b>Contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profils types rencontrés chez les clients difficiles</li> <li>• Impact de l'émotivité</li> <li>• Importance de l'écoute</li> <li>• Preuve d'empathie</li> <li>• Étapes menant à une résolution de problèmes</li> <li>• Impact d'une situation problématique non gérée</li> <li>• Virage qualité : valeurs et ententes de satisfaction mutuelle</li> </ul>	<p><b>Clientèle visée :</b> Entreprises privées, publiques, parapubliques : employés en contact direct ou téléphonique avec la clientèle</p> <p><b>Durée :</b> 6 ou 8 h</p>	<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter adéquatement les insatisfactions d'un client.</li> <li>- Voir la gestion des plaintes comme un outil d'amélioration continue.</li> </ul> <p><b>Contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil des plaintes de la clientèle</li> <li>• Principes de base en gestion des plaintes</li> <li>• Bonnes et mauvaises pratiques en gestion des plaintes</li> <li>• Gestion du temps d'attente lors de la réponse à une plainte</li> <li>• Solutions appropriées au type de plainte logée</li> </ul>
IMPLANTATION D'UN SYSTÈME DE GESTION DES PLAINTES		IMPLANTATION D'UNE APPROCHE-CLIENT	
<p><b>Clientèle visée :</b> Entreprises privées, publiques, parapubliques : gestionnaires du service à la clientèle</p> <p><b>Durée :</b> Variable selon les besoins de l'organisation</p>	<p><b>Objectif :</b> Mettre en œuvre un système efficace de gestion des plaintes dans le but d'assurer un bon service envers les clients insatisfaits.</p> <p><b>Contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques et procédures de gestion des plaintes</li> <li>• Outils de gestion des plaintes</li> <li>• Dotation adéquate des employés affectés au traitement des plaintes</li> <li>• Formation des employés qui interviennent en gestion des plaintes</li> <li>• Système de communication efficace entre les divers intervenants</li> <li>• Mécanisme de suivi dans une perspective d'amélioration continue</li> </ul>	<p><b>Clientèle visée :</b> Entreprises privées, publiques, parapubliques : gestionnaires et employés des différents départements de l'organisation</p> <p><b>Durée :</b> De un mois à un an, selon la taille de l'organisation</p> <p><b>Langue :</b> Français</p>	<p><b>Objectif :</b> 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> <p><b>Démarche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres de validation auprès des gestionnaires (vision du service à la clientèle, problématiques particulières, engagement dans le processus, volonté de changement, etc.)</li> <li>• Observation des structures et des méthodes de travail.</li> <li>• Élaboration du Plan d'action</li> <li>• Plan de communication et mobilisation des employés</li> <li>• Implantation</li> <li>• Mise en place (formation, coaching, suivi «qualité», élaboration de manuels de procédures, etc.)</li> </ul>

SENSIBILISATION AU SERVICE À LA CLIENTÈLE		SERVICE À LA CLIENTÈLE INTERNE	
<p><b>Clientèle visée :</b> Entreprises privées, publiques, parapubliques : employés en contact direct ou téléphonique avec la clientèle</p> <p><b>Durée :</b> 6 ou 12 h</p>	<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les enjeux stratégiques du service à la clientèle.</li> <li>- Développer les comportements appropriés pour assurer la qualité du service à la clientèle.</li> </ul> <p><b>Contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractéristiques du service à la clientèle et de l'approche client</li> <li>• Attentes de la clientèle en ce qui a trait au service</li> <li>• Communication adéquate avec la clientèle</li> <li>• Satisfaction des besoins du client</li> <li>• Service à la clientèle constant et uniforme</li> <li>• Étapes indispensables pour assurer l'excellence du service à la clientèle</li> <li>• Accueil et réactions adéquates aux plaintes de la clientèle</li> </ul>	<p><b>Clientèle visée :</b> Entreprises privées, publiques, parapubliques : employés des différents départements de l'organisation</p> <p><b>Durée :</b> 6 ou 12 h</p>	<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'importance de la relation « client-fournisseur interne » dans un cheminement d'amélioration continue et de croissance de l'organisation.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients et fournisseurs internes de l'entreprise</li> <li>• Rôles et responsabilités de chacun et identification de leurs besoins</li> <li>• Service à la clientèle interne</li> <li>• Attitudes et comportements favorisant l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les équipes internes et leurs membres</li> </ul>

TECHNIQUES DE VENTE	
<p><b>Clientèle visée :</b> Vendeurs-conseil</p> <p><b>Durée :</b> 6 ou 12 h</p>	<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confronter les vendeurs-conseil à des théories et des concepts de base qui faciliteront la création d'une excellente relation avec le client.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Synchronisation de son style de vente au style d'achat du client</li> <li>• Communication favorable</li> <li>• Approche adéquate du client et questions pertinentes pour connaître ses besoins</li> <li>• Présentation du produit</li> <li>• Reformulation des demandes du client</li> <li>• Consolidation de la relation avec le client</li> <li>• Processus qui agissent directement sur le comportement d'achat et la satisfaction du client</li> </ul>

# 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 des formateurs en milieu de travail;
- gestion des équipes de travail;
- gestion des employés difficiles;
- gestion du temps et des priorités;
- mobilisation des employés (Programme de responsabilisation des employés);
- plan de formation;
- planification et gestion de la relève;
- rétention et fidélisation du personnel;
- programme de préparation à la retraite.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL :

- audit;
- brigade d'incendie;
- conduite de chariots élévateurs et transpalettes;
- conduite de grues;
- Loi 430 pour les camionneurs;
- opération de ponts roulants;
- procédures de cadénassage;
- procédures d'entrée en espaces clos;
- 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.);
- compétences de base (français, calcul, etc.);
- 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.;**
- **COLLECTIF RÉGIONAL EN FORMATION AGRICOLE;**
- **CONSTRUCTION DJL INC.;**
- **EMBALLAGES MASKA;**
- **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;**
- **TRANSPORT RAY ADAM ET FILS LTÉE;**
- **VIA RAIL CANADA;**
- **VILLE DE SAINT-HYACINTHE;**
- **ETC.**