VIRTUEL SUR Microsoft Teams

SADC
Société d'aide au développement de la collectivité
SAINT-HYACINTHE ACTON

# ATELIERS CONFÉRENCES POUR GESTIONNAIRES

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

2 ATELIERS

Par :
**JOHANNE MÉNARD**

Coach aux Olympiades de la formation professionnelle et technique à plusieurs reprises et médaillée d'argent et de bronze en vente.

EN SAVOIR PLUS SUR LA CONFÉRENCIÈRE

## AUTOPSIE D'UNE CLIENTÈLE EN ÉVOLUTION

### MARDI 25 JANVIER 2022
**DE 7H30 À 9H30**

La clientèle est en constante évolution dans ses goûts et ses habitudes. La connaître et la comprendre est une approche gagnante et essentielle.

- Comprendre le client/comportement et type de client
  - » Approfondir leurs émotions, leurs comportements d'achat
- Qui est le client 2022 post-pandémique?
  - » Ses motivations
  - » Les habitudes d'achat
  - » Buts et objectifs
  - » Des frustrations
  - » Types de personnalité
  - » Rôles et responsabilités

Au terme de la formation, les participants pourront mieux connaître les divers types de clientèle, les types de personnalité et améliorer ainsi l'approche au service à la clientèle.

## TEMPS DE MOUVANCE - SAVOIR REBONDIR!

### MARDI 8 FÉVRIER 2022
**DE 7H30 À 9H30**

Attirer et retenir la clientèle demande de l'énergie. Adopter une nouvelle approche et de nouveaux outils pour y arriver.

- Établir un contact efficace et fructueux avec votre client
  - » Adopter de nouveaux comportements
- Liens et fidélisation
  - » Poser des actions communes et structurantes
  - » N'ignorez pas les réseaux sociaux
- Les éléments qui influencent la décision d'achat
  - » Connaître vos clients et communiquer avec eux

Au terme de la formation, les participants pourront mieux comprendre les comportements et les motivations d'achat. Développer des astuces pour la rétention des clients.

PAR ATELIER
**20$**
TAXES INCLUSES

LIEU
VIRTUEL SUR Microsoft Teams

## INSCRIVEZ-VOUS RAPIDEMENT LES PLACES SONT LIMITÉES

JE M'INSCRIS

Canada Développement économique Canada pour les régions du Québec appuie financièrement la SADC

CHAMBRE DE COMMERCE DE LA RÉGION D'ACTON

parcours formation
Services aux entreprises
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe

VIRTUEL SUR Microsoft Teams

SADC
Société d'aide au développement de la collectivité
SAINT-HYACINTHE
ACTON

# ATELIERS CONFÉRENCES POUR GESTIONNAIRES

## VENTE

2 ATELIERS

Par :
**JOHANNE MÉNARD**

Coach aux Olympiades de la formation professionnelle et technique à plusieurs reprises et médaillée d'argent et de bronze en vente.

EN SAVOIR PLUS SUR LA CONFÉRENCIÈRE

## NOUVELLE NORMALITÉ = NOUVELLES APPROCHES

### MARDI 8 MARS 2022
**DE 7H30 À 9H30**

Les personnes magasinent maintenant dans les commerces et en ligne. La connaissance de cette clientèle, la communication et la façon de vendre dans ces conditions sont les défis des entreprises.

- Communication efficace
  - » Moyens créatifs de mobiliser les employés
- Pitch de vente/offre aux clients
  - » Prospérer
- Objection/réfutation/négociation/conclusion
  - » L'art de la méthode

Au terme de la formation, les participants sauront mieux communiquer avec les employés et la clientèle, de façon à mieux faire connaître les produits et services. Contourner les objections pour conclure la vente.

PAR ATELIER
**20$**
TAXES INCLUSES

LIEU
VIRTUEL SUR Microsoft Teams

## ÊTRE ATTRACTIF ET RECONNU

### MARDI 22 MARS 2022
**DE 7H30 À 9H30**

La concurrence est partout et sur toutes les plateformes. Les outils technologiques sont des alliés essentiels dans la communication, l'attraction et la rétention de la clientèle.

- Présentation des produits/services/valeur ajoutée
  - » L'influence croissante de l'Internet du comportement
  - » Changer la façon dont les entreprises présentent leurs produits et communiquent avec les clients
- Opération séduction
  - » La numérisation de l'expérience
- Les petits plus qui font la différence!
  - » Adopter la technologie
  - » Comprendre ce que vivent les clients
- Concurrents/Colombo
  - » Les avantages concurrentiels
  - » Création de valeur

Au terme de la formation, les participants pourront mieux comprendre l'importance de l'achat par Internet et savoir se distinguer de la concurrence par l'utilisation de la technologie.

## INSCRIVEZ-VOUS RAPIDEMENT LES PLACES SONT LIMITÉES

JE M'INSCRIS

Canada Développement économique Canada pour les régions du Québec appuie financièrement la SADC

CHAMBRE DE COMMERCE DE LA RÉGION D'ACTON

parcours formation
Services aux entreprises
Commission scolaire de Saint-Hyacinthe