



Saurel Formation

Salle conférence CCIST 67, rue George, Sorel-Tracy (Qc) J3P 1C2

✉ courriel info@saurelformation.com 📞 cellulaire (450) 881-1483

Rôle-Conseil (syllabus du cours)

Adressé aux : Gestionnaires et/ou employé(e)s du service à la clientèle

Présenté par : Pierre Vaillancourt, CRIA et trois experts en après-midi

Durée : 3 jours | 9h à 16h (total : 18 heures)

Objet : **Développer ses aptitudes relationnelles**

La définition du « savoir-être » correspond à la capacité de produire des actions et des réactions adaptées à l'environnement humain et écologique. Il permet de lire les réactions et sentiments de notre interlocuteur. À l'aide du formateur qui a développé une grande expertise en relations de travail, l'environnement humain sera donc privilégié. L'objectif principal de la formation est d'amener le participant à faire une prise de conscience sur les modèles qui existent en gestion des interactions afin qu'il puisse maximiser les résultats dans ses échanges avec ses collègues, ses supérieurs et les clients.

Jour 1

- 1) *Types de compétences recherchées* (Pierre Vaillancourt, CRIA) **durée : 3 heures**
 - Démestifier la fonction GRH (gestion des ressources humaines)
 - Connaître trois types de compétences utilisées en entreprise
 - Développer des habiletés d'interaction afin d'accroître son intelligence émotionnelle
 - Échanger sur des cas vécus dans le milieu des participants, petits ateliers.
- 2) *L'image de marque* (Karl Vallée, [Solutions Numériques Mtlr's](#)) **durée : 3 heures**
 - Définir le concept de l'image de marque en marketing
 - Appliquer les notions de base des médias sociaux face à sa clientèle
 - Utiliser des outils simples et gratuits sur le web, pour mieux communiquer
 - Échanger et répondre aux questions sur des cas vécus (trouble-shooting).

Jour 2

- 3) *Comment gérer les interactions* (Pierre Vaillancourt, CRIA) **durée : 3 heures**
 - Présenter un modèle en 4 étapes pour maximiser le *résultat* de nos interactions
 - Présenter un modèle en 6 étapes pour maximiser la *qualité* de nos interactions
 - Comprendre la rétroaction positive et corrective (questions ouvertes et fermées)
 - Se défaire de mauvaises habitudes et améliorer ses relations humaines.



Saurel Formation

Salle conférence CCIST 67, rue George, Sorel-Tracy (Qc) J3P 1C2

✉ courriel info@saurelformation.com 📞 cellulaire (450) 881-1483

4) *Service à la clientèle exemplaire* (Paul Fancellu, [PO7 Consultation](#)) **durée : 3 heures**

- Connaître les meilleures pratiques en organisation
- Comment aborder un client dans votre commerce
- Favoriser des échanges positives et traiter les plaintes avec efficacité
- Échanger et répondre aux questions sur des cas vécus (trouble-shooting).

Jour 3

5) *Les nouvelles tendances en GRH* (Pierre Vaillancourt, CRIA) **durée : 3 heures**

- Passer en revue plusieurs tendances (les lois, harcèlement, salaire minimum, etc.)
- Participer à un débat sur plusieurs tendances GRH en 2019
- Faire une rétrospective des trois ateliers, du savoir-être et de la gestion des interactions.

6) *L'art de la vente-conseil* (Jean-Pierre Lemaitre, [Système Lemaitre](#)) **durée : 3 heures**

- Vendre un produit, un service, une idée, cela requiert certaines habiletés
- Connaître son style pour mieux gérer sa relation client
- Comment être plus performant et plus productif
- Jeux ludiques pour expérimenter les notions transmises.

Compétences visées lors de la formation « rôle-conseil » :

1. Connaître les besoins et tendances en gestion des ressources humaines;
2. Maîtriser une discussion avec son interlocuteur afin de mieux le conseiller;
3. Augmenter son taux de succès dans ses communications et ses ventes.