

## AVANTAGES

### Pour l'entreprise...

- Croissance des ventes
- Retour sur investissement
- Accroître le chiffre d'affaires avec sa clientèle (référencement)
- Diminution du roulement du personnel
- Longévité de l'entreprise

### Lorraine Hébert

20 ans d'expérience dont les 10 dernières années consacrées à la formation et au coaching. J'ai les habiletés humaines et professionnelles requises pour enseigner efficacement les principaux obstacles en relation humaine.

Mes compétences comme superviseure, coordonnatrice, intervenante, coach de vie, recruteuse me permettent de transmettre un ensemble de connaissances pertinentes pour le service à la clientèle.

Certificat coach de vie PNL, intervenante en relation d'aide E.R, un certificat à l'Université de Montréal en toxicomanie et un DEC en technique d'assistance sociale.

## NOS SERVICES

- Formation (formation continue)
- Coaching professionnel et personnel
- Programme d'intégration personnalisée
- Ateliers de perfectionnement
- Évaluation du niveau de professionnalisme et de la qualité du service sur le terrain
- Conférences personnalisées et motivantes

### Pierre Desjardins

45 ans et plus d'expérience sur le terrain en contact/client

Dès le début de sa carrière, Pierre a dirigé, formé et motivé de nombreuses équipes de ventes et des spécialistes du service à la clientèle et en recouvrement.

Détenant un brevet de l'Institut des banquiers canadiens et un certificat aux HEC en gestion d'entreprises, il a développé ses compétences dans le commerce B2B.

Maintenant formateur agréé par la CPMT, il se consacre à répondre adéquatement et quotidiennement aux exigences professionnelles ou bien à répondre adéquatement et quotidiennement aux exigences demandées.



## SPÉCIALISTES EN CONTACT/CLIENT

*Tout ce dont vous avez besoin pour gérer vos projets d'amélioration de la qualité de vos contacts/clients dans un programme d'actions simples et efficaces.*

[www.formation-hd.ca](http://www.formation-hd.ca)

## NOTRE MISSION

Notre mission est de sensibiliser l'employeur et les employés de leurs valeurs des clients en misant sur les relations humaines.

De mettre le contact employé et client au cœur des préoccupations quotidiennes pour améliorer les relations d'affaires.

Responsabiliser les employés dans leurs rôles et mettre l'accent sur l'importance de leur contribution.

## POURQUOI NOUS CHOISIR ?

*«Ce sont vos clients loyaux qui vous ont aidés, et ce, dès le début, à bâtir votre entreprise; ils sont devenus, et seront toujours votre base de succès.»*

## POUR DÉVELOPPER

une culture qui s'avère essentielle par le savoir-être, orientée vers la loyauté du client pour ainsi se démarquer face à une vive concurrence qui se mondialise de plus en plus virtuellement.

## POUR FACILITER

la fidélisation de la clientèle qui s'avère être la recette gagnante, exigeant un engagement de cœur continu.

## POUR CRÉER OU RENFORCER

un engagement de haute distinction avec vos clients.



*Il existe de nombreux moyens afin de favoriser la loyauté.*

*Nous favorisons l'art de créer une relation durable avec sa clientèle par l'approche principale*

*Du SAVOIR-ÊTRE, professionnellement humain.*

*Elle contribue à entretenir un lien fort, un « effet de loyauté » qui consolide votre position concurrentielle.*



Lorraine Hébert  
514.829.3022  
lorraine.H@formation-hd.ca



Pierre Desjardins  
514.970.5546  
pierre.D@formation-hd.ca