


Fiche d'offre de formation

| | |
|--|--|
| <i>Informations générales</i> | |
| Thème : Compétences des leaders | |
|  | |
| <i>Informations sur l'activité</i> | |
| Titre | <u>Développement et croissance des affaires sur les marchés domestique et internationaux</u> : tout ce que vous devez oser demander à vos clients actuels et potentiels |
| Contenu | <p>Les entreprises performantes et prospères savent comment exploiter les renseignements clés de leurs clients pour mieux identifier, corriger et renforcer les stratégies de développement et de fidélisation de ceux-ci. L'expérience et la pratique montrent que les clients actuels et potentiels (sans oublier la clientèle perdue au profit des concurrents) sont des sources de renseignements inestimables mais trop souvent négligés.</p> <p>Certains renseignements doivent être obtenus sur une <u>base continue</u> (ex : satisfaction clientèle, marques ou fournisseurs considérés, etc.), d'autres de façon <u>ponctuelle</u>, selon les besoins et circonstances particulières (baisse des ventes, lancement d'un nouveau produit/service, potentiel d'un nouveau marché, etc.).</p> <p>La formation, donnée conjointement par ST marketing et sa firme associée Mercadex international, permettra aux participants d'identifier et comprendre :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la différence entre « informations » et « renseignements » ; 2. les 7 catégories de renseignements clés à recueillir auprès de la clientèle cible; 3. l'importance relative des différents renseignements (ceux essentiels et ceux moins importants) ; 4. la fréquence de repérage ; 5. les différentes méthodes de repérage et de décodage des renseignements au pays et à l'étranger ; 6. les outils à utiliser dans la cueillette d'informations (web, questionnaires, guides...) ; 7. les règles de bases d'une enquête valide ; 8. l'utilisation stratégique des renseignements recueillis, i.e., transformer les informations en décisions stratégiques efficaces et d'impact |
| Forme | Exemples d'études, de questions et d'applications concrètes. Évaluation des outils actuels des participants sur une base individuelle précédant le séminaire avec |

| | | | |
|---|---|--------------|---|
| | recommandations, exemples concrets, échanges, formulation de questions et méthodes, concepts théoriques, mises en situation, cas pratiques à résoudre. | | |
| Langue | Français | Durée | 4 heures incluant des exemples d'applications au niveau international |
| Matériel pédagogique | <ul style="list-style-type: none"> - copie de la présentation power point pour annotations - exemple de questionnaires et de guide d'entrevue - résumé de concepts - pratique en fonction de cas hypothétiques ou demandés par les participants | | |
| Équipements et logiciels requis | - fournis | | |
| Reconnaissance des apprentissages | ST marketing est agréé comme formateur et remettra une confirmation de formation et les thèmes abordés | | |
| Type de reconnaissance et d'évaluation | Formulaire d'évaluation | | |

Informations sur la clientèle desservie

| | |
|-------------------------------|---|
| Participants | Entreprises qui visent une meilleure connaissance de leur clientèle actuelle et potentielle, sur les marchés domestiques et étrangers |
| Nombre de participants | 8 à 16 participants |
| Conditions d'admission | Pas de conseiller en recherche ou stratégies marketing |

Informations sur les coûts

| | |
|------------------|---|
| Coût | Valeur 320 \$ offerte à 195 \$ grâce à la subvention d'Emploi Québec |
| Modalités | Payable au moment de l'inscription |

Informations sur l'organisme formateur

| | |
|--|--|
| Fournisseurs | ST marketing et planification stratégique inc. Sylvain Tessier, formateur Mercadex International |
| Numéro d'agrément Emploi-Québec | 0052141 |
| Adresse et code postal | 1) 1399 Pierre Gouge (Québec) 2) 1350 Royale #505 (Trois-Rivières) |
| Téléphone | 418-802-9336 819-378-6777 |
| Site Internet | www.stmarketing.ca www.mercadex.ca |
| Courriel | sylvain@stmarketing.ca |

Pour de l'information supplémentaire, veuillez contacter Martine Lessard chez PÔLE Québec Chaudière-Appalaches au (418) 681-9700 poste 225 ou par courriel au martine.lessard@pole-qca.ca