



&



CHAPUIS COACHING  
&  
CONSULTING

**Vous présente son offre de service formation en entreprise:  
Cafés-conférence 2015/2016**

- Les pratiques gagnantes de mobilisation
- Intégrer l'expérience client dans la réussite de l'entreprise !
- Relations avec la clientèle difficile
- Les étapes d'une évaluation de la satisfaction de la clientèle

**Formatrice:**

**Nathalie Ebnoether, M.A. sociologue  
Présidente de Médailon Groupe Conseils  
Régions de Montréal et de Québec  
Québec**

n.ebnoether@medailonconseils.com

514-928-5194

418-839-3494

[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)

## Les pratiques gagnantes de mobilisation

[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)

### Exemples de sujets abordés

- Qu'est-ce que la mobilisation au travail ?
- Comportements et dynamique mobilisatrice
- Une gestion mobilisatrice
- En route vers l'excellence

### Durée de la formation :

Une ½ journée

### Approche :

- Présentation Power Point
- Échanges
- Ateliers

### Guide du participant inclus



# Intégrer l'expérience client dans la réussite de l'entreprise!

## Exemples de sujets abordés

- Orientation client dans la spirale de la mobilisation
- Qu'est-ce qu'une expérience client wow ?

### Durée de la formation :

Une ½ journée

### Approche :

- Présentation Power Point
- Échanges
- Ateliers

### Guide du particip



## **Formation : Relations avec la clientèle difficile**

[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)

### **Exemples de sujets abordés**

- L'orientation client
- Les zones de confort
- Les indices de la manifestation de
  - l'insatisfaction
  - l'agressivité
  - la violence
- Des astuces et attitudes à adopter
- Se doter d'un code de conduite interne

### **Durée de la formation :**

Une ½ journée

### **Approche :**

- Présentation Power Point
- Échanges
- Ateliers

**Guide du participant inclus**



## Les étapes d'une évaluation de la satisfaction de la clientèle

[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)

### Exemples de sujets abordés

- Étape 1 : La vérification des conditions préalables
- Étape 2 : La préparation de l'évaluation
- Étape 3 : La réalisation de l'évaluation
- Étape 4 : La saisie et le traitement des données
- Étape 5 : L'analyse et l'interprétation des résultats
- Étape 6 : Le plan d'action

**Durée de la formation :**

Une ½ journée

**Approche :**

- Présentation Power Point
- Échanges
- Ateliers

**Guide du participant inclus**



## Offres de formation combinées

[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)

### Durée

- Les quatre formations en deux jours
- Deux formations en une journée

### Autres modalités :

Dans la mesure selon laquelle les ateliers conférences sont dispensés au sein de l'entreprise mandataire :

- Cette dernière s'organise pour la prise en charge de la réservation d'un local adapté pour des formations ainsi que la présence de l'équipement informatique nécessaire.
- L'entreprise peut toutefois laisser le soin de l'organisation logistique à Chapuis Coaching & Consulting sur demande.



## Quelques témoignages :

[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)

« J'ai adoré cette conférence (formation : Relations avec la clientèle difficile), je crois qu'elle est utile à tout le monde, car elle nous fait réaliser à quel point notre propre attitude est importante dans la réaction des gens en face de nous. Vous avez une façon de faire passer des messages qui ne sont pas toujours évidents et ce que ce soit à des infirmières ou des médecins. Je vous admire beaucoup pour cela. » **Katleen Couturier, Représentante, Pfyzer, Montréal**

« J'ai fait appel à Nathalie à quelques reprises pour m'aider, ainsi que mon équipe, à maintenir un degré de mobilisation élevé chez mes employés. Son analyse de la situation et ses conseils ont été judicieux et ont apporté une valeur ajoutée à nos actions. » **André Lesage, Directeur principal Efficacité opérationnelle et transferts électroniques chez Desjardins, Montréal**

« Nathalie a travaillé avec notre service des communications de l'UQAR au mois de décembre 2008, dans un contexte de mobilisation d'équipe et de plan de qualité. Son analyse a été capitale dans la suite de notre processus de qualité, soit dans l'élaboration de notre sondage auprès de nos clients. Son expérience du milieu institutionnel et la précision de ses indications nous ont permis de bien cibler nos démarches qui ont suivi notre rencontre. Un bon investissement.» **François Cormier, Agent de recrutement, UQAR, Rimouski**

« Au nom du comité des résidents du CHSLD Rive-Soleil, j'aimerais témoigner de notre grande satisfaction à l'égard de l'accompagnement fourni par Madame Nathalie Ebnoether au niveau de l'analyse des sondages et des cibles d'amélioration proposées pour nos résidents. Sa rigueur, son professionnalisme et son dynamisme nous ont permis de renforcer notre esprit d'équipe en conciliant les intérêts et les besoins de tous (usagers, représentants des familles, personnel et direction)» **Édith Sauvageau, Directrice générale, CHSLD Rive-Soleil, Montréal**



**Madame Nathalie Ebnoether, M.A.**  
Présidente de Médailon Groupe Conseils

Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sociologie, Nathalie Ebnoether s'est spécialisée dans pratique professionnelle dans les champs de la recherche marketing, sociale et organisationnelle. Elle a débuté sa carrière au Gouvernement du Québec dans le domaine des ressources humaines.

Nathalie Ebnoether a œuvré pendant plus de quinze ans au sein du Mouvement Desjardins où elle a été notamment responsable de la création et de la gestion opérationnelle du Bureau de sondages. Elle y a développé entre autres plusieurs méthodologies de sondages sur la satisfaction de la clientèle et du personnel et a participé à de nombreux travaux sur des bases d'excellence.

En outre, Nathalie Ebnoether a été administratrice de divers ordres professionnels et organisations dont pus récemment celui du Collège des médecins à titre de représentante du public. À ce titre, elle a participé à plusieurs comités dont celui des actes partageables et celui de l'éthique dans la pratique médicale. Elle siège actuellement au Conseil d'administration de l'Organisme d'autoréglementation du courage immobilier du Québec.

Par ailleurs, elle a participé à plusieurs événements scientifiques ou colloques spécialisés à titre de conférencière invitée dont le Mouvement québécois de la qualité.

Elle occupe aussi actuellement des fonctions de chargée de cours et de tutrice dans le réseau de l'Université du Québec (TÉLUQ et UQAM). Elle a aussi enseigné à l'université Laval.

Depuis quelques années, Nathalie Ebnoether se spécialise davantage au niveau de la mobilisation des employés au sein de grandes organisations et de PME ainsi que dans l'accompagnement en matière d'évaluation en matière d'expérience client. Elle accompagne également des organisations dans le cadre d'une démarche d'agrément ou de certification.

***Par son approche, elle prône l'amélioration continue au sein des organisations !***