

# Mercredi 14 mars 2018 - Club des Exportateurs

## Découvrez la force et le pouvoir des mots en vente et en expérience client

**Laurentides International**  
Près de vous pour aller loin

Les mots que nous choisissons agissent subtilement; ils structurent notre pensée et façonnent notre relation d'affaires auprès de nos clients. Ils sont imprégnés de pouvoir. Les mots que nous prononçons, ont un impact sur nos relations; ils peuvent apaiser, rassurer et inviter le client à nous faire confiance. Le contraire est également possible. Ils peuvent assombrir notre relation avec nos clients s'ils ne sont pas choisis avec tact et diplomatie.

### Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Comprendre l'impact et le pouvoir des nouveaux mots à utiliser;
- Découvrir une centaine de phrases qui marqueront l'importance que vous accorderez à vos clients;
- Comprendre les différences entre ce qui ne se dit plus, ce qui n'est plus tendance;
- Rédiger en mode expérience client en tenant compte de l'intention et de l'attention de notre message;
- Communiquer positivement avec ses clients internes et externes;
- Rassurer les clients par le pouvoir des mots;
- Écrire des courriels de sollicitation **et de suivi percutants.**

**« L'art de la véritable conversation n'est pas seulement de dire les bons mots au bon moment, mais de ne pas dire de mauvaises choses, lorsqu'on est tenté de le faire. » - Lady Dorothy Nevill**

**Date :** Mercredi 14 mars 2018

**Heure :** 8h30 à 12h

**Coût :** 60 \$ plus taxes p.p.

**Lieu de formation :**

Pôle Universitaire Paul Gérin-Lajoie  
120, boul. du séminaire  
Sainte-Thérèse

**Pour de l'information**  
450-434-7858, poste 226

## CONFÉRENCIÈRE

**Hélène Douville | Présidente, formatrice, coach et conférencière**  
*Groupe conseil DCA*

Hélène Douville a fondé Groupe conseil DCA en 1997. Elle détient ses compétences en matière d'optimisation de la formation grâce aux postes de direction qu'elle a occupés en ventes, en ressources humaines et en formation, au sein d'entreprises de prestige. Hélène se distingue par sa rapidité à saisir les enjeux d'affaires et les préoccupations de ses clients. Son approche proactive et son étonnante habileté à transférer de façon pédagogique et pratique ses acquis font d'elle une animatrice et conférencière recherchée et fort appréciée.



Les activités de Laurentides International sont rendues possibles grâce au soutien financier de :



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions

**Export Québec Québec**



**COMMERCE  
INTERNATIONAL  
QUÉBEC**

Membre de :

## Inscription avant le 7 mars 2018

Par Internet | [www.laurentidesinternational.com](http://www.laurentidesinternational.com)  
Par télécopieur | 450 434-6637

**60 \$** plus taxes  
par participant  
68,99\$ taxes incluses

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

**Facturation** : Une facture sera émise sur réception de l'inscription. Le solde est payable par chèque lors de votre arrivée à la rencontre, la facture vous sera remise sur place. Merci de faire le chèque au nom de Laurentides International.

**Politique d'annulation** : Aucun remboursement à moins d'un avis écrit, 48 heures à l'avance.

## Abonnez-vous à notre infolettre mensuelle

**Apprendre. Découvrir. S'informer.**

Activités | Chroniques d'experts | Actualités à l'international

**Notre infolettre est notre principal outil de communication avec notre clientèle et nos partenaires.  
C'est une source précieuse d'information où vous retrouverez :**

- Chroniques d'experts en commerce international (rédigées par des avocats, fiscalistes, transitaire, experts en développement de marché, etc.).
- Nouvelles et actualités en commerce international;
- Information sur nos activités à venir;
- Mot du commissaire à l'exportation;
- Histoires à succès d'entreprises des Laurentides.

Abonnez-vous dès maintenant en visitant le [www.laurentidesinternational.com/infolettre](http://www.laurentidesinternational.com/infolettre)

Les activités de Laurentides International sont rendues possibles grâce au soutien financier de :



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions



COMMERCE  
INTERNATIONAL  
QUÉBEC

Membre de :