



FORMATION

Gestion de la diversité ethnoculturelle

Volet : Approche intervenant & client

Offerte gratuitement aux intervenants des organismes communautaires et aux employés des institutions desservant le territoire de Roussillon.

OBJECTIFS :

La formation a pour but de permettre aux participants de valider et de développer leurs habiletés à offrir une approche-client de qualité dans un **contexte multiculturel**.

À la fin de la formation, les participants auront :

- ✓ Clarifié leur rôle dans les interactions avec les clients.
- ✓ Appliqué les étapes de l'approche-client de qualité à toutes les situations.
- ✓ Appris à identifier les besoins et attentes de leurs clients, tant au téléphone qu'en face à face.
- ✓ Utilisé des techniques de communication appropriées à l'approche-client dans un contexte multiculturel.
- ✓ Pris conscience de leur réaction dans leurs interactions avec la clientèle multiethnique.
- ✓ Acquis des techniques pour intervenir efficacement lors de toutes situations difficiles, incluant les situations reliées au contexte multiculturel, en favorisant la collaboration du client.
- ✓ Géré des situations difficiles dans le respect et la courtoisie.

Organisme formateur : ÉduCo - Formation sur mesure

Services aux entreprises du Collège de Valleyfield et de la Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands, organisme spécialisé en formation continue et en perfectionnement de la main-d'œuvre en entreprise.

Date :	Jeudi 17 mars 2011
Heure :	De 9 h à 17 h (total 7 heures)
Lieu :	CLD de Roussillon 260, rue Saint-Pierre, bureau100 Saint-Constant
Formatrice :	Monik Dussault
Information :	Cenide Alvarado-Cardozo Coordonnatrice en Immigration (450) 632-1440 poste 236 c.alvarado@cldroussillon.qc.ca

Inscriptions
au plus tard
le 28 février 2011
Faites vite !

Formation financée par :