

zen & efficace

DONNER DU POUVOIR AUX EMP
Récompenser la qualité de l'expérience pour inciter à compr



Catalogue 2016

CONFÉRENCES ET FORMATIONS

Par **Mélissa Lemieux**

Experte en productivité, auteure
et formatrice agréée



TABLE DES MATIÈRES

À propos de Mélissa Lemieux.....	3
Ma gestion du temps et de projets	4
Gestion de projet 101	5
La gestion du temps et des priorités	6
Fais-le maintenant !.....	7
Colmatez les fuites et les pertes de temps	8
Antidote aux réunions mortelles	9
Mon organisation	10
Mieux concilier travail et famille	11
La gestion de mes documents au travail.....	12
La gestion de mes documents à la maison	13
Mes relations et mes communications.....	14
Des équipes fantastiques	15
La communication efficace entre employés	16
Mieux communiquer pour un meilleur leadership.....	17
Savez-vous écouter, vraiment ?.....	18
Mon service à la clientèle	19
L'expérience client qui fidélise (pour employés)	20
L'expérience client qui fidélise (pour dirigeants).....	21
Mieux communiquer avec vos clients difficiles	22
Gérer son stress lors d'une expérience client difficile.....	23
Mes habitudes santé.....	24
Santé et prévention. Le portfolio des meilleures habitudes.....	25
3 erreurs courantes qui vous font décrocher de vos résolutions santé.....	26
Libérez-vous du stress et de la pression	27
Ma motivation et mes neurones.....	28
Une face cachée du bonheur au travail	29
Attention à votre attention.....	30
Mes clients	31
Ce qu'ils en disent.....	32



À PROPOS DE MÉLISSA LEMIEUX

Experte en productivité, auteure et formatrice agréée

Avant de devenir coach professionnelle, auteure et conférencière, j'ai travaillé pendant près de 10 ans en communication, notamment comme responsable du marketing. Passionnée par le développement du potentiel humain, je me suis ensuite rendue à Chicago pour suivre ma formation comme coach de vie avec Coach U.

J'ai obtenu mon accréditation ACC de l'International Coach Federation (ICF) en 2009, puis je me suis spécialisée en 2011 en devenant une organisatrice professionnelle certifiée par Professional Organizers in Canada (POC).

Je suis auteure de trois guides pratiques, les agendas perpétuels de la série *Une année pour moi*, publiée aux Éditions de l'Homme : *Mon projet de vie* (2007), *Mon bien-être au boulot* (2008) et *Mon journal santé* (coécrit avec Nathalie Lambert et Isabelle Charest, 2009). Active dans les médias à titre de personne-ressource, j'ai participé à des émissions comme *Matin*


express (RDI), *Isabelle Maréchal* (98,5) et *LCN matin* ainsi qu'à des entrevues pour les magazines *Châtelaine*, *Coup de pouce* et *Mieux-être*, en plus de réaliser mes propres chroniques à *Vox*, *M105* et à *Radio Ville-Marie*.

Depuis 2008, j'anime des conférences et des formations qui visent à améliorer l'efficacité et le bien-être au travail, notamment pour *Hydro-Québec*, *Bunge Canada*, *Décathlon*, *Énergie Cardio*, la *Fédération des cégeps*, la *Défense nationale*, *Canadian Tire*, l'*Association québécoise des CPE*, la *financière First National*, l'*Hôpital du Haut-Richelieu*, la *Ville de Montréal*, l'*Université Laval* et plusieurs autres.

Ce catalogue vous présente donc la collection des thèmes que j'ai développés au fil des ans souvent pour répondre sur mesure aux besoins spécifiques d'un client. J'espère que vous y trouverez un sujet qui saura retenir votre intérêt et qui a le potentiel d'aider vos employés à devenir à la fois plus zen et plus efficace.

Vous désirez réserver mes disponibilités pour votre prochain événement corporatif ou formation d'équipe ? Contactez-moi dès maintenant pour obtenir une soumission : melissa@zenettefficace.com ou 514 663-3770.

MA GESTION DU TEMPS ET DE PROJETS



GESTION DE PROJET 101

Secrets d'experts en productivité et de chargés de projets pour aider le commun des mortels à déployer des plans d'action à long terme.

Avez-vous de la difficulté à rester motivé pour vos projets à long terme ? Avez-vous tendance à procrastiner vos projets importants, parce qu'ils semblent si gros ou lointains que vous ne savez pas très bien par où commencer ? Cette présentation adressée aux professionnels comme aux dirigeants vous apprendra des stratégies efficaces pour réaliser un plan d'action inspirant qui saura vous mobiliser dès aujourd'hui.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Rédiger un objectif S.M.A.R.T.
- Concevoir un plan d'action pour leur projet.
- Déterminer la meilleure façon pour eux de joindre leur gestion de projet à leur gestion du temps.

Contenus

- Introduction : Arrivez-vous à garder le cap ?
Que vous en coûte-t-il de ne pas mettre en action vos projets de façon optimale ?
- **Formulez un objectif S.M.A.R.T.**
Comment rédiger mon but d'une façon inspirante et mesurable pour arriver à vérifier mes progrès ?
- **Développez votre plan d'action**
Pour avaler le gâteau sans s'étouffer, comment le découper en pointes, puis en petites bouchées ?
- **Célébrez vos succès**
Comment réaliser mes bilans et m'assurer de bien intégrer mon projet à ma gestion du temps ?

« La conférence a été fortement appréciée par notre équipe, particulièrement son dynamisme. Mme Lemieux maîtrise très bien son sujet, et ça se sent. »

Marine Sibileau, Direction des ressources humaines et des relations du travail, Fédération des cégeps »



LA GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

Les 3 piliers pour devenir riches de votre temps, reprendre contrôle de votre horaire et arrêter enfin le cycle des urgences !

Est-ce que votre liste de tâches ne fait qu'allonger malgré vos efforts ? Avez-vous plus de rendez-vous, de réunions et de projets que peut en contenir une semaine ? Vous sentez-vous parfois dépassé ? N'attendez pas d'être au bout du rouleau ! Grâce à cette présentation, implantez de façon simple et durable les 3 piliers fondamentaux d'une gestion du temps efficace et les meilleures pratiques pour optimiser votre productivité.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Repérer rapidement et au moment opportun leurs priorités et ce sur quoi il leur faut agir maintenant.
- Mettre en place au moins un système d'organisation ou une habitude leur permettant d'améliorer leur gestion du temps.

Contenus

- Introduction : les bénéfices de votre productivité
Pourquoi faire l'effort d'apprendre à mieux gérer votre temps ?
- **Premier pilier : votre liste de tâches efficace**
Comment la gérer d'une façon qui soit adaptée au rythme effréné des technologies modernes ?
- **Deuxième pilier : votre horaire équilibré**
Comment planifier vos activités de façon à optimiser votre énergie et à diminuer votre stress ?
- **Troisième pilier : vos routines de gestion du temps**
Quelles habitudes me permettront de maintenir à long terme mon système de gestion du temps ?

« La conférence a été fortement appréciée par notre équipe, particulièrement son dynamisme. Mme Lemieux maîtrise très bien son sujet, et ça se sent. »

Marine Sibileau, Direction des ressources humaines et des relations du travail, Fédération des cégeps »



3 stratégies pour venir à bout de la procrastination et pour arrêter enfin de courir à la veille de vos échéances.

Êtes-vous accrocs à l'adrénaline de dernière minute ? Vous arrive-t-il souvent de reporter à demain vos projets parce que le moment opportun pour les réaliser ne semble jamais se présenter ? Si oui, vous connaissez le prix de remettre à plus tard : plus de stress, d'erreurs et d'oublis. Il existe pourtant des stratégies concrètes pour arrêter la procrastination. Elles vous permettront de mettre en action vos projets lorsque vous ne savez trop par où commencer et à abattre ces tâches rébarbatives pour lesquelles vous n'arrivez pas à vous motiver.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Identifier les facteurs favorisant la procrastination.
- Implanter au moins une stratégie adaptée à leurs tendances personnelles pour contrer leur procrastination.

Contenus

- Introduction : On a toujours de bonnes raisons pour repousser à plus tard. Qu'est-ce qui vous enlise dans l'inaction ?
- **Stratégie 1 : le ppppp.** Comment découper le gâteau en pointes, puis en petites bouchées, pour l'avaler sans s'étouffer ?
- **Stratégie 2 : la grenouille.** Comment se donner des conditions gagnantes et éliminer les distractions qui favorisent la procrastination
- **Stratégie 3 : le nanan.** Quelques astuces sympas pour injecter un peu de plaisir et de motivation.
- Conclusion : une méthode puissante pour augmenter votre engagement à passer à l'action.

« Une conférence remplie de trucs applicables et concrets, une compréhension commune par tous, un discours accessible. Le message de Mme Lemieux passe, la conférencière a su garder notre attention. Mon appréciation : "qualité", "justesse" et "dynamisme" ».

Hélène Marquis, Emploi-Québec



COLMATEZ LES FUITES ET LES PERTES DE TEMPS

Top-10 des meilleures pratiques pour gérer vos courriels, vos appels, vos rencontres et vos interruptions au travail.

Toute interruption perturbe la concentration, diminue votre productivité et augmente votre stress. Apprendre à composer avec les distractions et les imprévus est donc essentiel pour réaliser votre travail plus efficacement. Dans cette présentation, je vous partage mes secrets d'experte en productivité afin de mieux gérer vos appels, vos courriels et vos rencontres, sans pertes de temps !

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Identifier ses principales fuites et pertes de temps.
- Mettre en place une stratégie pour gérer ses appels, ses courriels ou ses rencontres plus efficacement.

Contenus

- Introduction : Où sont vos fuites et pertes de temps ? L'impact sur votre productivité des distractions et des imprévus ?
- **Mes astuces pour mieux gérer vos courriels.**
Comment rédiger, filtrer et gérer vos courriels pour éviter d'être encombré par ceux-ci ?
- **Mes astuces pour mieux gérer vos appels**
Comment gagner du temps et limiter l'impact négatif du téléphone sur votre productivité ?
- **Mes astuces pour mieux gérer vos rencontres**
Les visites imprévues sont parfois agréables, mais d'autres fois nuisibles. Comment les départager ?



ANTIDOTE AUX RÉUNIONS MORTELLES

10 commandements à suivre pour faire de vos réunions interminables et inutiles des rencontres concises, créatives et productives.

En avez-vous assez d'avoir un agenda si chargé de réunions qu'il ne vous reste plus suffisamment de temps pour réaliser vos tâches cruciales ? Vous est-il arrivé de dévier de l'ordre du jour pour finalement vous rendre compte que vous manquez de temps pour discuter l'essentiel ? Cette présentation vient à votre secours ! Découvrez les 10 commandements pour que vos réunions soient motrices de créativité, de décisions et d'actions.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Nommer la procédure à suivre pour préparer et réaliser des réunions efficaces.
- Appliquer au moins une technique à utiliser en réunion pour augmenter la créativité et l'engagement des participants.

Contenus

- Introduction : Que vous coûte l'inefficacité de vos réunions en termes de temps, d'énergie, de productivité, de créativité et d'argent ?
- **Le contexte optimal.** Comment mettre en place les conditions pour assurer efficacité et collaboration ?
- **La gestion optimale.** Comment guider vos réunions et les conclure avec des résultats tangibles ?
- **La créativité optimale.** Comment mettre à votre service des outils de créativité qui rendront vos réunions plus stimulantes et fructueuses ?

MON

ORGANISATION



MIEUX CONCILIER TRAVAIL ET FAMILLE

3 petits pas à franchir pour mettre en place une logistique quotidienne moins stressante et plus efficace

Vous sentez-vous épuisé, et dépassé, à force de courir entre vos obligations domestiques, parentales, amicales, professionnelles et financières ? Avez-vous l'impression que peu importe les efforts déployés, vous ne trouvez plus de temps pour vous ? Ne désespérez pas ! Vous pouvez alléger votre logistique quotidienne grâce à des stratégies d'organisation et de productivité personnelle bien ciblées.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

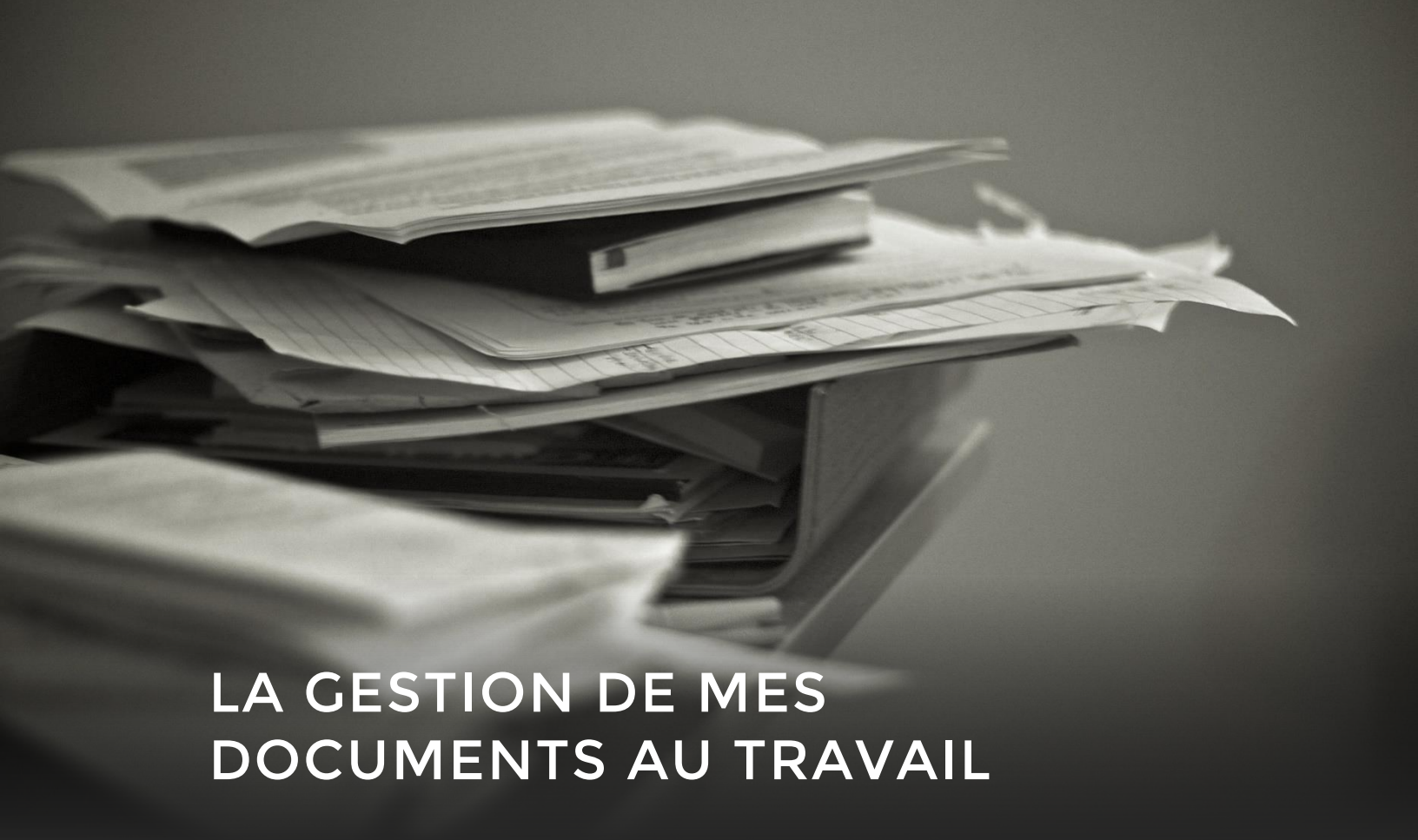
- Déterminer les habitudes à adopter pour mieux équilibrer leurs différentes sphères de vie.
- Mettre en pratique au moins un système permettant de simplifier leur logistique.

Contenus

- Introduction : qui est au banc des accusés, le travail ou la logistique? Quelques statistiques éclairantes.
- Premier pas : les routines. Quelles habitudes quotidiennes et hebdomadaires ont les meilleures chances de rendre votre vie à la fois plus zen et plus efficace?
- Deuxième pas : l'organisation. Quelles astuces vous permettent de venir à bout de l'encombrement et de passer moins de vos temps libres à ranger et nettoyer?
- Troisième pas : l'agenda. Comment améliorer votre équilibre de vie et faire une place dans votre horaire chargé pour vos relations vivifiantes, vos loisirs et votre ressourcement?

« Cette rencontre m'a permis de me recentrer sur mes valeurs, sur mes priorités et d'envisager l'avenir avec plus de clarté, de bien évaluer les sphères sur lesquelles je devrais travailler pour tendre vers l'équilibre ! »

Nathalie F., gestionnaire
Réseau de la santé et des services sociaux



LA GESTION DE MES DOCUMENTS AU TRAVAIL

3 systèmes simples et pratiques à mettre en place pour un bureau à l'ordre et sans piles.

Savez-vous exactement où déposer vos documents en attentes, ceux qui demanderont des actions futures ? Connaissez-vous les meilleures pratiques pour garder vos papiers bien classés et vos filières ordonnées ? Libérez-vous de l'encombrement qui nuit à votre efficacité grâce à cette présentation au cours de laquelle vous apprendrez les habitudes et techniques qui vous permettront de tout retrouver en moins de 2 min.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Déterminer le parcours optimal pour le classement de chaque document.

- Améliorer au moins un de leurs systèmes de classement pour mieux gérer leurs documents.

Contenus

- Introduction — Quel est l'impact d'un bureau à l'ordre sur votre stress et votre productivité ?
- Système n° 1 : le pigeonier. Comment éviter d'en faire un fourre-tout et de perdre de vue mes documents dans des piles sur le bureau ?
- Système n° 2 : les dossiers d'actions. Où déposer les documents en attente et quelles catégories de papiers devrais-je garder à portée de la main ?
- Système n° 3 : l'archivage et les filières. Quel devrait être le parcours idéal d'un document pour tout retrouver en moins de 2 min ?

« Un atelier très complet, plein de trucs simples et efficaces et assez versatile pour aider tout un chacun à venir à bout de ses préoccupations en matière de gestion des documents, qu'il soit étudiant ou chef d'entreprise. J'aurais aimé apprendre ce que j'ai appris dans cet atelier il y a trente ans, je crois que je me serais épargné temps et énergie ! »

Andrée Roy, coordonnatrice, Loisirs Ste-Dorothée



LA GESTION DE MES DOCUMENTS À LA MAISON

3 systèmes d'organisation à mettre en place pour éviter les piles de courrier dans l'entrée, les oubliettes de photos et les guides perdus.

Avez-vous des piles de factures à payer, documents scolaires et coupons qui s'accumulent dans le vestibule ? Vos photos sont-elles mises en valeur ? Pourriez-vous retrouver n'importe quel guide d'utilisation ou garantie d'un appareil en moins de 2 min ? Si vous êtes fatigués de chercher dans des fouillis de papiers à la maison, cette présentation est pour vous.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Déterminer le parcours optimal pour le classement des documents administratifs à la maison.

- Améliorer au moins un de leurs systèmes de classement pour mieux gérer leurs documents.

Contenus

- Introduction — Quel est l'impact de votre encombrement sur votre stress ?
- Système n° 1 : le centre de contrôle. Comment créer un point d'arrivée pour désencombrer l'entrée et gérer mes papiers administratifs ?
- Système n° 2 : les photos et souvenirs. Quels systèmes me permettent de les archiver et d'en profiter ? Et par où commencer ?!!!
- Système n° 3 : la filière à guides d'utilisation. Comment classer mes guides et garanties pour tout retrouver en moins de 2 min ?

« Un atelier très complet, plein de trucs simples et efficaces et assez versatile pour aider tout un chacun à venir à bout de ses préoccupations en matière de gestion des documents, qu'il soit étudiant ou chef d'entreprise. J'aurais aimé apprendre ce que j'ai appris dans cet atelier il y a trente ans, je crois que je me serais épargné temps et énergie ! »

Andrée Roy, coordonnatrice, Loisirs Ste-Dorothée

**MES RELATIONS
ET MES
COMMUNICATIONS**



DES ÉQUIPES FANTASTIQUES

5 stratégies pour optimiser la collaboration et transformer le travail de votre équipe en résultats et en harmonie.

Remarquez-vous qu'un manque de collaboration mine le climat de travail et suscite des conflits ? Existe-t-il un manque de motivation et de responsabilisation des membres de votre équipe ? Des employés démotivés, rébarbatifs ou qui ne comprennent pas les avantages à collaborer peuvent miner les résultats de toute l'organisation. Cette présentation fournit des stratégies et des outils concrets aux gestionnaires et à leurs employés pour transformer dès aujourd'hui leur travail et obtenir plus de résultats... dans l'harmonie !

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Nommer les 5 pièges qui nuisent le plus souvent à la collaboration au sein d'une équipe.
- Mettre en pratique au moins une stratégie pour améliorer la collaboration au sein de leur équipe.

« La conférencière a su communiquer l'information à des gens ayant des niveaux de connaissance très différents. Beaucoup de conseils, d'outils et de techniques et une meilleure vision des failles de notre équipe. »

Claire Gosselin, directrice des ressources humaines, Canadian Tire de Gatineau

Contenus

- Introduction : Les 5 dysfonctions fréquentes des équipes et les 5 piliers pour devenir fantastiques.
- Comment cultiver la confiance ? La technique du « feedback » revue et corrigée.
- Comment favoriser les échanges ? Des outils et conseils pour des réunions inspirantes.
- Comment augmenter la motivation ? Des objectifs qui ont du sens pour tous.
- Comment susciter l'autodiscipline ? Une charte d'équipe mobilisatrice.
- Comment centrer l'attention sur les résultats ? Le tableau des progrès.



LA COMMUNICATION EFFICACE ENTRE EMPLOYÉS

10 règles que votre équipe peut adopter pour améliorer vos communications et votre productivité tout en vous simplifiant la vie.

Saviez-vous que 70 % des erreurs commises au travail proviennent de problèmes de communication ? Imaginez combien votre vie serait simplifiée si vous pouviez adopter dès aujourd'hui de meilleures pratiques pour mieux collaborer en équipe et limiter l'envahissement des courriels, téléphones, réunions et autres. Cette présentation captivante et incontournable vous propose des moyens accessibles et concrets d'y arriver.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Reconnaître le processus à suivre pour établir des normes communicationnelles viables en équipe.
- Identifier au moins 3 règles de saine communication à adopter au sein de leur équipe pour optimiser leurs échanges et éviter les erreurs.

Contenus

- Introduction — pourquoi ferions-nous l'effort de mieux communiquer ? Le top-10 des règles à adopter en équipe.
- Courriels : des astuces pour sortir de la mêlée.
- Téléphones et rencontres : des pratiques pour optimiser les communications de vive voix.
- Réunions : des techniques pour les rendre plus productives et pertinentes.
- Feedback et attitude : l'art de tout dire avec doigté.
- Collaboration et responsabilisation : s'entendre sur nos façons de mieux communiquer.

« Les gens ont tous apprécié, ce qui est assez rare. Nous allons certainement vous rappeler pour d'autres présentations. Merci encore à madame Lemieux! »

**Urgel Pelletier, Chef Services Affinerie,
Monnaie royale canadienne**



MIEUX COMMUNIQUER POUR UN MEILLEUR LEADERSHIP

Les techniques incontournables des leaders pour établir la confiance, inspirer vos employés et transmettre clairement vos informations

Saviez-vous que 70 % des erreurs commises au travail proviennent de problèmes de communication ? Imaginez combien votre vie serait simplifiée si vous pouviez adopter dès aujourd'hui de meilleures pratiques pour mieux collaborer en équipe. Savoir être à l'écoute, dire non, parler de sujets délicats d'une façon qui met en confiance et motive ses employés, c'est le propre des grands leaders. Cette présentation captivante et incontournable vous propose des moyens accessibles et concrets d'y arriver.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...


- Identifier les meilleures pratiques pour utiliser les techniques communicationnels clés des leaders.
- Reconnaître le processus à suivre pour établir des normes communicationnelles viables en équipe.

Contenus

- Introduction — Quels sont les ingrédients d'une saine communication ? La communication à deux directions.
- **Technique 1 : le feedback.** Comment faire une rétroaction constructive sur des sujets délicats ?
- **Technique 2 : le coaching.** Comment s'assurer que vos tête-à-tête génèrent confiance et résultats ?
- **Technique 3 : la réunion.** Comment s'assurer que l'information soit comprise et mise en pratique par toute l'équipe ? Et éviter les pertes de temps !
- Conclusion : le processus à suivre pour établir vos normes de saine communication.

« Nous avons été très satisfaits de la conférence de madame Lemieux qui a bien compris notre besoin et a su y répondre. L'expérience a été très positive et je n'hésiterai pas à utiliser vos services de nouveau. »

Jacques Pineault, directeur des ressources humaines, CSSS du Haut-Saint-Laurent



SAVEZ-VOUS ÉCOUTER, VRAIMENT ?

3 choses que m'a apprises le coaching sur l'art d'une écoute active et empathique et que tout le monde devrait connaître.

Combien d'erreurs, d'oublis et de conflits seraient évités si seulement on savait mieux écouter ? Pour les avocats, les médecins et les thérapeutes, comme pour les vendeurs, les chargés de projet et bien d'autres, comprendre le besoin exprimé au-delà des mots est souvent une condition essentielle au succès. Découvrez cette présentation qui vous aidera à améliorer en profondeur la qualité de vos relations.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Expliquer ce qui peut entraver une bonne écoute, comme le fait d'être inattentif ou sur la défensive.
- Utiliser au moins une technique de communication pour améliorer la qualité de leur écoute.

Contenus

- Introduction : Qu'est-ce qui vous fait sentir écouté ?
Pour résoudre nombre de conflits, essayez d'abord de comprendre, ensuite essayez d'être compris.
- **Technique 1 : l'écoute active**
Vous croyez avoir compris ? Vous serez surpris !
Validez, validez, validez.
- **Technique 1 : l'empathie**
Une habileté si puissante qu'elle joue un rôle majeur dans le développement du cerveau.
- **Technique 3 : le silence**
Découvrez l'art perdu du silence, au cœur des moments de transformation profonde en coaching.

**MON SERVICE
À LA CLIENTÈLE**



L'EXPÉRIENCE CLIENT QUI FIDÉLISE (POUR EMPLOYÉS)

Au-delà de la simple transaction, comment créer une expérience qui donnera le goût à mon client de revenir et de parler en bien de nous ?

Près de 3 clients sur 4 qui quittent votre entreprise accusent le mauvais service comme étant la cause principale de leur départ. Comment éviter ce problème qui peut aller jusqu'à mettre en jeu votre emploi ? Dans cette présentation, découvrez un parcours en quatre étapes pour offrir à vos clients une expérience positive.

Objectifs

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de...

- Discerner les facteurs ayant le plus d'impact sur le niveau de loyauté des clients.
- Appliquer les 4 étapes d'une expérience client qui fidélise.

Contenus

- Introduction : Pourquoi ferais-je un effort pour offrir une expérience client qui fidélise ? Quelques statistiques marquantes.
- Étape 1 : Accueillir. Qu'est-ce que le « moment de vérité » et pourquoi est-ce important ?
- Étape 2 : Comprendre. Comment aller au-delà de la demande et à identifier le besoin réel ?
- Étape 3 : Aider. Pourquoi devrais-je faire en sorte de résoudre en demandant le moins d'efforts possible au client ?
- Étape 4 : Fidéliser.
Quelles stratégies simples me permettent de créer une expérience qui dépasse les attentes ?

« Nous avons mis en pratique plusieurs points de cette formation, qui était d'ailleurs axée sur des aspects très concrets de service à la clientèle, ce qui était génial. Je révise régulièrement le contenu de la présentation pour bien intégrer les concepts dans mon travail au quotidien et j'ai déjà eu de bons commentaires de la part de clients. »

**Virginie Morin, présidente fondatrice,
Les Glaçeurs**



L'EXPÉRIENCE CLIENT QUI FIDÉLISE (POUR DIRIGEANTS)

Comment augmenter le nombre de clients qui achètent à nouveau ou même davantage et qui réfèrent vos produits et services ?

60 à 80 % des clients qui se disent satisfaits de votre entreprise lui sont déloyaux. Au-delà des idées préconçues, savez-vous ce qui fidélise vraiment vos acheteurs ? Grâce à cette présentation, les dirigeants de votre entreprise seront appelés à faire une réflexion sur les facteurs à prioriser pour augmenter la loyauté et sur les outils à mettre en place pour créer une expérience client qui fidélise.

Objectifs

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de...

- Discerner les facteurs ayant le plus d'impact sur le niveau de loyauté des clients.
- Développer au moins un outil pertinent pour améliorer l'expérience de vos clients.

Contenus

- Introduction : Pourquoi se soucier de créer une expérience client qui fidélise ? Quelques statistiques marquantes.
- Qu'est-ce qui rend nos clients plus fidèles ? Les dernières recherches sur l'effet WOW et l'impact d'une expérience à moindre effort.
- Comment créer une expérience sans effort ? Les 4 principes clés observés dans les organisations qui excellent.
- Par où commencer ? 5 outils simples et pratiques à mettre en place pour créer un processus d'amélioration continue de votre expérience client

« L'opinion des participants semble unanime : une présentation sur un sujet judicieux par une conférencière dynamique et qui maîtrise sa matière. Bravo! »

Luc Lamontagne, Service des activités sportives de l'Université Laval



MIEUX COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS DIFFICILES

Apprenez à désamorcer les tensions et rétablir la communication avec un client insatisfait, gérer les plaintes et clore plus positivement.

Avouons-le, les clients difficiles ne forment pas une race à part. Ce sont des gens comme vous et moi qui se sentent coincés ou irrités par le contexte précis dans lequel ils se trouvent. Que faire alors pour rattraper la situation ? Dans cette présentation, découvrez des techniques clés pour transformer vos expériences négatives en opportunités de reconquérir vos clients et pour gérer les plaintes adéquatement.

Objectifs

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de...

- Décrire les 4 étapes à franchir pour guider et clore la rencontre avec un client difficile.
- Appliquer la technique de l'empathie pour désamorcer l'agressivité et l'émotivité chez son interlocuteur.

Contenus

- Introduction : Pourquoi certains clients agissent-ils parfois ainsi ?
- Votre client n'a pas d'oreilles ? Les techniques pour désamorcer l'émotion et rétablir la communication.
- Votre client revient en boucle sur le problème ? Réorienter vers les solutions et affirmer poliment la limite lorsque le client devient trop agressif.
- Il n'y a pas de solutions au problème ? Gérer une plainte, savoir quand et comment escalader la plainte et clore la conversation positivement.

« La formation a été extrêmement appréciée. Le dynamisme de la formatrice ainsi que les trucs proposés ont vraiment fait la différence. Je n'ai jamais vu mon personnel autant emballé après une formation. Merci d'avoir "ré-énergisé" mon équipe ! »

**France Valour, Directrice des opérations,
SFMM 429**



f o c u s

GÉRER SON STRESS LORS D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT DIFFICILE

Comment garder son sang-froid face à un client agressif et comment retomber rapidement sur ses pieds après avoir vécu des tensions ?

Ce sont les employés au front qui reçoivent le plus vif de l'indignation de vos clients insatisfaits. Et ce sont eux qui doivent imposer les contraintes issues de politiques qu'ils n'ont pas choisies... Le tout en convainquant leur client agressif du bien-fondé de ces politiques ! Pas étonnant qu'ils se sentent pris en étau. Dans cette présentation, découvrez des stratégies pour mieux gérer votre stress lors d'expériences client difficiles.

Objectifs

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de...

- Nommer au moins une tactique pour éviter d'être envahi par l'attaque de l'autre.
- Identifier une façon de décompresser après une rencontre client difficile.
- Utiliser une procédure ferme et courtoise pour affirmer la limite lorsqu'un client dépasse celle-ci.

Contenus

- Introduction : Pourquoi les clients agissent-ils parfois de façon agressive et immature ?
- Comment éviter de mordre à l'hameçon ? 4 astuces pratiques.
- Comment éviter de devenir moi-même la source des tensions ? Identifiez vos déclencheurs.
- Quelle procédure m'assure d'être à la fois ferme et courtois lorsque mon client dépasse les bornes ? Une procédure simple pour affirmer la limite.

MES

HABITUDES

SANTÉ



SANTÉ ET PRÉVENTION

LE PORTFOLIO DES MEILLEURES HABITUDES

Démystifiez comment adopter des habitudes santé qui durent pour arriver enfin à manger mieux, bouger plus et stresser moins.

Saviez-vous que, selon Santé Canada, un employé actif est 12 % plus productif qu'un employé sédentaire et qu'éliminer un seul facteur de risque à la santé d'un travailleur augmente la productivité au travail de 9 % ? Cette présentation vous invite à choisir trois actions quotidiennes pour améliorer votre alimentation, votre mise en forme et votre santé psychologique. Découvrez comment rendre vos habitudes santé plus adhésives !

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Nommer les trois actions qu'ils s'engagent à réaliser pour mieux manger, bouger plus et être mieux.
- Identifier les trois facteurs abordés dans le cadre de la présentation qui augmentent de 80 % leurs chances d'adopter leurs nouvelles habitudes santé.

Contenus

- Introduction : Pourquoi avons-nous tant de difficultés à tenir nos résolutions santé ?
- Manger mieux : Top-10 actions que je peux poser aujourd'hui pour adopter une alimentation santé.
- Bouger plus : Top-10 actions que je peux poser aujourd'hui pour investir dans ma mise en forme.
- Être mieux : Top-10 actions que je peux poser aujourd'hui pour ma santé psychologique.
- Conclusion : Pour aller jusqu'au bout
Les facteurs qui augmentent de 80 % mes chances d'adopter mes habitudes santé.



3 ERREURS COURANTES qui vous font décrocher de vos résolutions santé

Et mes astuces d'experte en productivité pour faire une place à votre mise en forme, votre saine alimentation et votre mieux-être.

Saviez-vous que 45 % d'entre nous choisissons une résolution de l'année et que seulement 8 % des gens arrivent à les tenir? Comment expliquer un taux d'échec aussi élevé? Les facteurs influençant notre capacité à développer de nouvelles habitudes sont nombreux et complexes. Heureusement, la science nous enseigne des façons concrètes et éprouvées de mettre les chances de notre côté quand vient le temps de développer pour de bon de nouvelles habitudes... ou d'en arrêter de mauvaises!

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Identifier 3 erreurs courantes qui sabotent la réussite de nos résolutions santé.
- Mettre en pratique au moins une stratégie simple et concrète pour faire une place à une habitude de mise en forme, de saine alimentation ou de mieux-être dans leur routine quotidienne.

Contenus

- Introduction : Pourquoi avons-nous tant de difficultés à tenir nos résolutions santé?
- **Erreur 1 : Trop gros, trop vite.** Comment éviter que mes attentes irréalistes sabotent ma discipline?
- **Erreur 2 : Miser sur sa volonté.** Comment rester aligné avec mon but lorsque je suis fatigué, stressé et démotivé?
- **Erreur 3 : Ah pis tant pis!** Comment prévoir les rechutes et revenir vite sur les rails plutôt que de glisser toujours davantage jusqu'à l'abandon?



LIBÉREZ-VOUS DU STRESS ET DE LA PRESSION

Quelques faits méconnus qui peuvent changer l'impact du stress sur votre santé et mon top 10 des habitudes clés pour déstresser

Le rythme de notre époque suscite une véritable épidémie de stress. Le stress détériore la communication et alimente l'agressivité et l'insomnie, il favorise la dépression, dégrade le système immunitaire, il diminue la productivité en plus d'être l'une des causes majeures d'absentéisme au travail. Avec humour et passion, cette présentation démystifie ce qu'est le stress et comment mieux le gérer. Elle fournit des stratégies éprouvées pour prévenir les dommages que celui-ci peut causer sur votre santé et votre qualité de vie.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Identifier les facteurs clés qui influencent l'impact du stress sur leur santé et leur productivité.
- Mettre en pratique au moins une stratégie pour gérer plus efficacement leur stress au quotidien.

Contenus

- Introduction. Connaissez-vous le stress, vraiment ? Démystifiez le stress et son fonctionnement.
- Quel est l'impact de mes perceptions sur mon stress, sur ma santé et ma productivité ?
- Comment entretenir des relations fortes peut-il aller jusqu'à prolonger mon espérance de vie ?
- Quelles sont les saines habitudes de vie les plus efficaces pour mieux gérer le stress et la pression ?
- Conclusion : le top 10 des habitudes clés pour déstresser. À quelle action vous engagez-vous ?

« Notre conférencière nous a donné avec enthousiasme des outils concrets pour nous aider dans cette gestion, à utiliser aussi bien au travail que chez soi. Merci encore pour cette passionnante présentation. »

Maylis de Lescure, chargée de formation
Alstom

MA MOTIVATION ET MES NEURONES



UNE FACE CACHÉE DU BONHEUR AU TRAVAIL

Des stratégies efficaces et méconnues pour diminuer le stress et améliorer votre satisfaction, votre santé et votre productivité.

Tout le monde gagne à connaître les faits surprenants révélés dans cette présentation qui s'inspire des plus récentes découvertes scientifiques pour présenter d'une façon positive, accessible et divertissante : comment votre vision du stress peut transformer son impact sur votre santé, comment plus de bonheur entraîne plus de productivité et de succès et quoi faire pour augmenter son niveau de bonheur de façon durable.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Distinguer les comportements qui viennent contrecarrer les effets négatifs du stress sur leur santé et leur bonheur.
- Pratiquer au moins une habitude démontrée scientifiquement comme pouvant augmenter leur niveau de bonheur et, ce faisant, leur productivité.

Contenus

- Introduction — moins de stress et plus de bonheur, une formule gagnante pour votre succès et votre santé.
- Que savez-vous du stress ? Percevoir celui-ci comme votre allié pouvait bien sauver votre vie.
- Que savez-vous du bonheur ? Mieux comprendre ses mécanismes pour apprendre à le développer.
- À l'action ! 5 habitudes accessibles à tous et démontrées scientifiquement comme pouvant augmenter votre niveau de bonheur, votre santé et votre productivité de façon durable.

« C'est en quelques heures à peine que des comportements et des trucs appris à la conférence ont été utilisés par les employés de l'Espace Théâtre, améliorant ainsi les interactions et les relations au travail. »

L'équipe de Muni-Spec Mont-Laurier

attention

ATTENTION À VOTRE ATTENTION



3 facteurs qui affectent votre vigilance et augmentent vos risques d'accident et les phénomènes méconnus qui influencent ceux-ci.

Peu d'entre nous connaissent le rôle crucial que joue notre capacité d'attention sur nos risques d'accident, sur notre productivité et même sur notre processus de vieillissement ! Quels sont les indices à repérer qui vous indiquent que vous êtes davantage à risque ? Comment réagir ? Dans cette présentation, découvrez 3 facteurs qui viennent affecter votre vigilance et comment mettre les chances de votre côté pour mieux vous protéger.

Objectifs

À la fin de cette conférence ou formation, les participants seront en mesure de...

- Identifier les indices associés à une baisse de l'attention et les risques qui en découlent.
- Mettre en pratique au moins une stratégie adaptée à leur travail afin de gérer leur capacité d'attention.

Contenus

- Introduction : Quel est le lien entre attention et accident ? Il suffit d'un instant de distraction...
- Le stress affecte le fonctionnement de votre cerveau et vous met à risque, comment s'en protéger ?
- Quels sont les risques associés à trop pousser la machine et comment rendre sa pause plus ressourçante ?
- Quel est l'impact sur votre productivité et sur vos risques d'accident dans le fait de diviser votre attention en de multiples tâches à la fois ?

« Nous tenons à vous remercier pour l'excellente conférence de Mme Lemieux, ce fut un plaisir de la rencontrer et de l'écouter. Ci-joint le retour du sondage de la journée et nous sommes bien satisfaits des résultats. »

Jean-Guy Lussier, Chef des centrales de Gatineau/Outaouais, Hydro-Québec

MES CLIENTS

Depuis ma première conférence en 2008, j'ai eu l'honneur de développer et de présenter des contenus sur la productivité, la gestion du stress et les habitudes santé ainsi que sur les communications et le service à la clientèle pour les entreprises suivantes...

- Accès Montréal
- Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
- Association des personnes handicapées physiques et sensorielles — secteur Joliette
- Association francoculturelle de Yellowknife
- Association québécoise des centres de la petite enfance
- Avocats procureurs de la Ville de Montréal
- Bunge du Canada ltée
- Caisse populaire Desjardins de Baie-Comeau
- Canadian Tire de Gatineau
- Carrefour jeunesse emploi Manicouagan
- Cégep Lévis-Lauzon
- Centre de médiation familiale Iris
- Centre Gertrude-Lafrance
- Centre jeunesse de Montréal — Institut universitaire
- CEZinc
- Coalition bambin
- Collège de Maisonneuve
- Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île
- Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles
- Commission scolaire des Premières-Seigneuries
- Commission scolaire du Pays-des-Bleuets
- Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys
- CPE La baleine bricoleuse
- CSSS du Haut-Saint-Laurent
- CSSS du Sud de Lanaudière
- Curateur public
- Decathlon (île de la Réunion)
- Défense nationale
- Développement économique Canada des régions du Québec
- Emploi-Québec de La Pocatière
- Énergie Cardio
- Enfance famille
- Espaces
- Fédération des médecins omnipraticiens du Québec
- Fédération internationale des coaches du Québec
- Financière First National
- Fondation du maire de Montréal
- Hôpital du Haut-Richelieu
- Hydro-Québec — Centrales Gatineau Outaouais
- Innovation et développement Manicouagan
- Lavery Avocats
- Les Glaçeurs
- Loisirs Ste-Dorothée
- Ministère de l'Éducation du Québec
- Ministère du Tourisme
- Monnaie royale canadienne
- Muni-Spec Mont-Laurier
- N'Ware Technologies
- Office municipal d'habitation de Trois-Rivières
- PEPS de l'Université Laval
- Premier Tech
- Regroupement des garderies privées du Québec
- Résidence Sainte-Croix
- Scotia McLeod
- Sky spa
- Syndicat de la commission scolaire Seigneurie des Mille-Îles
- Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal
- Tourisme Duplessis
- Tupperware
- Université de Guelph
- Ville de Mont-Laurier
- Ville de Montréal
- Ville de Québec



CE QU'ILS EN DISENT..

"Our employees really appreciated Melissa's *Efficient Communication at Work* presentation. The practical tips she offers are simple and easy and opened our eyes to small changes we can make that have a big impact!"

Gabrielle Monson-Fortin, responsable des ressources humaines et de la formation, N'Ware Technologies

« Les gens ont tous apprécié, ce qui est assez rare. Nous allons certainement vous rappeler pour d'autres présentations. Merci encore à madame Lemieux! »

Urgel Pelletier, Chef Services Affinerie, Monnaie royale canadienne

« Le 14 octobre dernier, Mélissa Lemieux foulait les planches de la scène de l'Espace Théâtre avec sa conférence *Une face cachée du bonheur au travail*. C'est avec dynamisme et confiance que Mme Lemieux s'est présentée devant de nombreux professionnels et particuliers de la région, ainsi que devant tous les employés de l'Espace Théâtre. Elle a su mettre son public en confiance et elle a partagé ses connaissances sur le bien-être au travail. D'ailleurs, elle a réussi à guider son public vers

l'élimination des aspects négatifs généralisés, vers une attitude positive à adopter. C'est en quelques heures à peine que des comportements et des trucs appris à la conférence ont été utilisés par les employés de l'Espace Théâtre, améliorant ainsi les interactions et les relations au travail. »

L'équipe de Muni-Spec Mont-Laurier

« L'opinion des participants semble unanime : une présentation sur un sujet judicieux par une conférencière dynamique et qui maîtrise sa matière. Bravo! »

Luc Lamontagne, Service des activités sportives de l'Université Laval

« Nous tenons à vous remercier pour l'excellente conférence de Mme Lemieux, ce fut un plaisir de la rencontrer et de l'écouter. Ci-joint le retour du sondage de la journée et nous sommes bien satisfaits des résultats. Merci également à Anima de nous avoir bien aiguillés pour cette excellente conférence. »

Jean-Guy Lussier, Chef des centrales de Gatineau/Outaouais, Hydro-Québec

« En lien avec la conférence que vous nous avez présentée Attention à votre attention, l'exécutif du SCFP4296 ainsi que nos membres voulions vous signifier, par la présente, notre très grande satisfaction. Tous nos membres présents n'ont eu que de bons mots pour vous. Vous leur avez procuré une merveilleuse prise de conscience avec des événements de la vie au quotidien. Nous n'aurons aucune hésitation à vous référer à qui que ce soit et peut-être, qui sait, à utiliser vos services lors d'un prochain événement ! Merci de tout cœur, Mme Lemieux, vous êtes vraiment un rapport qualité/prix incroyable. »

Martial Durocher, Président, et Céline Morin, Vice-présidente, Syndicat Canadien de la Fonction publique – Section 4296

« Nous avons été très satisfaits de la conférence présentée par Mélissa Lemieux. Mme Lemieux est dynamique et passionnée et sait transmettre son enthousiasme. Les participants ont bien intégré les notions de gestion du stress qu'elle a su vulgariser. Nous recommandons sans hésiter cette conférence. »

Paul Gagnon, Chef SST et mesures d'urgence, Zinc Electrolytique du Canada (série de 15 conférences données à leur usine de Valleyfield)

« La formation de Mme Lemieux fut un grand succès. En fait, depuis le début de nos rencontres annuelles, elle a été la plus appréciée. Merci énormément ! »

Nathalie Provost, Directrice adjointe, Service de la planification stratégique, de la vérification interne et de l'organisation scolaire, Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

« La conférence de Madame Lemieux fut grandement appréciée. C'est une grande communicatrice ! »

Nathalie Laramée, Directrice adjointe Réseau, Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

« La formation a été extrêmement appréciée. Le dynamisme de la formatrice ainsi que les trucs proposés ont vraiment fait la différence. Je n'ai jamais vu mon personnel autant emballé après une formation. Merci d'avoir "ré-énergisé" mon équipe ! »

France Valour, Directrice des opérations, SFMM 429

« Nous avons été très satisfaits de la conférence de madame Lemieux qui a bien compris notre besoin et a su y répondre. L'expérience a été très positive et je n'hésiterai pas à utiliser vos services de nouveau. »

Jacques Pineault, directeur des ressources humaines, CSSS du Haut-Saint-Laurent (pour un lac à l'épaule de gestionnaires)

« J'ai bien apprécié la formation, j'y ai appris des trucs forts utiles et beaucoup plus simples que je ne le pensais ! »

Annie Perron, Agente de gestion du personnel, Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

« Autant du point de vue de la direction que des employés, Madame Lemieux a vraiment été appréciée pour son excellent travail de coaching d'équipe. Nous avons constaté sa grande compétence et ses grandes connaissances en matière de ressources humaines. Nous avons toujours ressenti un soutien de sa part même dans les moments les plus difficiles. Elle a également su s'adapter rapidement au contexte et à l'équipe. Sa lecture de l'organisation et sa compréhension rapide ont fait d'elle la personne idéale pour notre événement. »

Manon Barbeau, directrice générale du Carrefour jeunesse-emploi de Manicouagan (lors du lac-à-l'épaule 2013)

« Très inspirante, Mélissa. Merci pour cette belle conférence ! »

Nathalie Vermette, Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ)

« Une très bonne prestation, très dynamique. Madame Lemieux était facilement capable de capter notre attention, de susciter du questionnement et de communiquer ses propos clairement et avec humour. »

Simon Tousignant, Université de Guelph

« Nous sommes très satisfaits des prestations offertes par Mélissa Lemieux. C'est une personne fantastique qui a vraiment une belle énergie. »

Valérie Quimper, Coordonnatrice aux communications et marketing, Tourisme Duplessis

« Nous avons mis en pratique plusieurs points de cette formation, qui était d'ailleurs axée sur des aspects très concrets de service à la clientèle, ce qui était génial. Je révise régulièrement le contenu de la présentation pour bien intégrer les concepts dans mon travail au quotidien et j'ai déjà eu de bons commentaires de la part de clients. »

Virginie Morin, présidente fondatrice, Les Glaçeurs

« La conférence a été fortement appréciée par notre équipe, particulièrement son dynamisme. Mme Lemieux maîtrise très bien son sujet, et ça se sent. »

Marine Sibleau, Direction des ressources humaines et des relations du travail, Fédération des cégeps

« Une conférence remplie de trucs applicables et concrets, une compréhension commune par tous, un discours accessible. Le message de Mme Lemieux passe, la conférencière a su garder notre attention. Mon appréciation : "qualité", "justesse" et "dynamisme" ».

Hélène Marquis, Emploi-Québec

« Très bonne approche. La conférencière a su communiquer l'information à des gens ayant des niveaux d'éducation et de connaissance très différents. Beaucoup de conseils, d'outils et de techniques de communication et de travail général et une meilleure vision des failles dans notre équipe au niveau de la communication et de l'incapacité de plusieurs de donner des commentaires négatifs ou de faire part de leur opinion réelle. »

Claire Gosselin, directrice des ressources humaines, Canadian Tire de Gatineau

« La formation était très intéressante et les informations données étaient pertinentes. La formatrice était dynamique, énergique et capable de susciter l'intérêt et la participation des gens. Les concepts présentés étaient concrets et observables. Ces concepts sont autant applicables dans le milieu de travail, que dans les relations amoureuses ou amicales. [...] Trois mots résumeraient mon appréciation : dynamisme, intérêt et applicable dans le milieu du travail! »

Christine Bernie, Comité du congrès directeurs 2011, Rassemblement des Garderies Privées du Québec (RGPQ)

« La conférence a été excellente et son contenu et sa présentation étaient adaptés à la réalité des gens. Elle était très dynamique et a su créer une bonne ambiance durant la présentation. Les gens ont bien participé, ce qui n'a pas toujours été le cas lors d'autres présentations au même groupe. »

Sylvie Hébert, adjointe administrative et coordonnatrice des projets, 25e dépôt d'approvisionnement des Forces canadiennes, Défense nationale

« Les formations ont été TRÈS appréciées par le personnel. La carte gagnante de cette formation a été l'énergie et la capacité à retenir l'attention de Madame Lemieux. »

Martine Chevalier, Chef de Section — Service à la clientèle, Bureau Accès Montréal, Arrondissement Ahuntsic-Cartierville

« Je suis très satisfaite : nous avons fait salle comble ! Mme Lemieux est très dynamique et ses méthodes sont simples et réalistes. »

MariePier Paquet, Conseillère en développement local, Innovation et développement Manicouagan (CLD)

« Un atelier très complet, plein de trucs simples et efficaces et assez versatile pour aider tout un chacun à venir à bout de ses préoccupations en matière de gestion des documents, qu'il soit étudiant ou chef d'entreprise. J'aurais aimé apprendre ce que j'ai appris dans cet atelier il y a trente ans, je crois que je me serais épargné temps et énergie ! »

Andrée Roy, coordonnatrice, Loisirs Ste-Dorothée

« C'est de loin l'atelier le plus enrichissant auquel j'ai participé à ce jour, tant sur le plan professionnel que personnel. Merci Mélissa ! Et quelle sagesse ! J'en suis très impressionnée ! »

Christiane Blanchard, travailleuse sociale

« La formation sur la gestion du stress par Mélissa Lemieux a été très intéressante et appréciée de nos employés. Notre conférencière nous a donné avec enthousiasme des outils concrets pour nous aider dans cette gestion, à utiliser aussi bien au travail que chez soi. Merci encore pour cette passionnante présentation. »

Maylis de Lescure, chargée de formation, Alstom

« Merci encore pour la formation qui fut un grand succès. En fait, depuis le début de ces rencontres annuelles, elle a été la plus appréciée. Nos photos d'animaux sont affichées sur nos portes ou nos postes de travail. On en rit encore beaucoup et cela fait partie de nos modes de communications depuis. »

Nathalie Provost, directrice adjointe, Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys