

## Qui sommes-nous?

Depuis 1987, notre mission consiste à offrir aux gestionnaires, aux professionnels et aux adjoints(es) de la formation en communication, en gestion personnelle, en secrétariat et en service à la clientèle.

Nos formateurs :

### Louise Manuri, présidente et formatrice

- Baccalauréat en Administration des Affaires
- 25 ans d'expérience comme formatrice
- Champs d'expertise : gestion personnelle, service à la clientèle, et formations pour secrétaires et adjoints(es).



### Michel St-Pierre, formateur

- 20 ans d'expérience comme consultant
- 30 ans d'expérience comme formateur
- Champs d'expertise : gestion personnelle, service à la clientèle, et formations pour secrétaires et adjoints(es).



### Erika Quimper, formatrice

- 12 ans d'expérience comme consultante
- 15 ans d'expérience comme formatrice
- Champs d'expertise : gestion personnelle, service à la clientèle, et formations pour secrétaires et adjoints(es).



### Gilles Maheux, formateur

- 18 ans d'expérience comme consultant
- 21 ans d'expérience comme formateur
- Champs d'expertise : gestion personnelle et service à la clientèle.



### Madeleine Savard, formatrice

- Maîtrise en Bibliothéconomie
- 20 ans d'expérience comme gestionnaire
- 10 ans d'expérience comme formatrice
- Champs d'expertise : gestion personnelle, et formations pour secrétaires et adjoints(es).



### Robert Internoscia, formateur

- 17 ans d'expérience comme gestionnaire
- 20 ans d'expérience comme formateur
- Champs d'expertise : communiquer sans conflits.



## Quelques clients

Air Liquide  
Aliments Breton  
Association Sportive et Communautaire du Centre-Sud  
ASSS du Saguenay-Lac-St-Jean  
Banque Nationale du Canada  
Brault & Martineau  
Clinique médicale Lorraine  
Collège de Rosemont  
Collège Édouard-Montpetit  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries  
Commission scolaire Marie-Victorin  
CSSS des Sources  
Desjardins  
École Polytechnique de Montréal  
Enseignes Montréal Néon  
Groupe Canam  
Hôpital Maisonneuve-Rosemont  
Hydro-Québec  
Industrielle Alliance  
Institut de Physiatrie du Québec  
Institut Douglas  
La Capitale groupe financier  
La Résidence Fleurie  
Lasik MD  
Les Rôtisseries Benny  
Loto-Québec  
L'Union Canadienne, compagnie d'assurances  
L'Union des producteurs agricoles  
Ministère de la Justice du Canada  
Ministère de la Sécurité publique Canada  
Ministère des Transports du Québec  
Office de la propriété intellectuelle du Canada  
Opération Nez rouge  
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec  
Ordre professionnel des technologistes médicaux  
Phyto-Med  
Promutuel  
Radio-Canada  
Régie de l'assurance maladie du Québec  
Réseau de transport de la Capitale  
Restaurants Subway  
Société de l'assurance automobile du Québec  
Société des alcools du Québec  
Société de transport de Lévis  
Solutions de Sécurité G4S  
Sûreté du Québec  
Telus Solutions en santé  
Ville de Boucherville  
Ville de Sainte-Adèle

MANURI • FORMATION  
Le facteur humain<sup>3</sup>



## CALENDRIER

### Sessions publiques de formations Automne 2014

(Ces formations sont également offertes en entreprise.)

Louise Manuri de Manuri Formation  
est heureuse de vous présenter  
son calendrier de sessions publiques de formations en :

- Communication
- Gestion personnelle
- Secrétariat
- Service à la clientèle

Au plaisir de vous accueillir!

MONTRÉAL • QUÉBEC

## INSCRIPTION

Site Internet, inscription en ligne : [www.manuriformation.com](http://www.manuriformation.com)  
Téléphone : 514 257-7680 ou 1 866 257-7680 (ligne sans frais)  
Courriel : [info@manuriformation.com](mailto:info@manuriformation.com)

Consultez notre site Internet pour vous informer de notre rabais de 10 %.

- Organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de la loi du 1 % sur les compétences.
- Les coûts d'inscription comprennent le cahier du participant et les pauses-santé.
- **Politique de paiement** : vous recevrez, par courriel, une confirmation écrite de votre inscription accompagnée d'une facture. Les coûts (taxes en sus) doivent être acquittés en entier avant le début de la formation. Votre place est réservée dès la réception de votre paiement par chèque ou par carte de crédit.
- **Attestation** : toute personne qui a suivi une formation reçoit une attestation de participation.
- **Lieux des formations** : pour connaître les détails, consultez notre site Internet.

# GESTION PERSONNELLE ET SECRÉTARIAT

## LA GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

DURÉE : 1 JOUR



Cette formation vous fera découvrir non seulement une méthode de gestion du temps et des priorités mais également une multitude de moyens pour bien vous organiser et gagner en efficacité.

- Définir vos vraies priorités.
- Organiser votre emploi du temps et gérer les imprévus.
- Planifier et travailler avec un agenda.
- Diminuer les interruptions.
- Gérer votre paperasse et votre courrier électronique.
- Éliminer vos pertes de temps : le perfectionnisme, la procrastination, l'incapacité à dire « non » et le désordre sur le bureau.

Clientèle visée : tout public

Montréal : 23 septembre  
20 novembre

Québec : 25 septembre  
18 novembre

Coût : 395 \$

## L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL

DURÉE : 1 JOUR



Cette formation met l'accent sur les dimensions intrapersonnelle et interpersonnelle de l'intelligence émotionnelle et vous aidera à mieux gérer vos émotions et vos relations au travail.

- Définir l'intelligence émotionnelle.
- Développer une conscience de soi et une conscience sociale.
- Pratiquer l'écoute empathique.
- Contrôler vos pensées.
- Vous calmer pendant la manifestation physique des émotions.
- Adopter des comportements appropriés pour gérer les émotions.
- Communiquer vos émotions positivement.

Clientèle visée : tout public

Montréal : 17 octobre

Québec : 15 octobre

Coût : 395 \$

## LA GESTION EFFICACE DES COURRIELS

DURÉE : 1 JOUR



Rédiger des courriels précis, concis et courtois est de la plus haute importance pour l'image d'une organisation. Traiter efficacement les courriels reçus et envoyés est aussi essentiel pour être performant. Vous verrez donc dans cette formation différentes techniques pour gérer vos courriels avec brio.

- Gérer l'abondance de courriels.
- Traiter les courriels reçus.
- Diminuer le nombre de courriels envoyés.
- Choisir le meilleur moyen de communication.
- Rédiger des messages précis et concis.
- Appliquer les règles de la netiquette.

Clientèle visée : tout public

Montréal : 11 novembre

Québec : 6 novembre

Coût : 395 \$

## SECONDER VOTRE GESTIONNAIRE : UNE PRIORITÉ !

DURÉE : 2 JOURS



Cette formation est conçue spécialement pour les secrétaires et les adjoints(es) administratifs(ves) qui désirent établir des bases de collaboration gagnantes avec leur gestionnaire et les membres de leur équipe.

- Rencontrer les attentes de votre gestionnaire.
- Développer l'affirmation de soi.
- Donner un feedback pour gérer les situations conflictuelles.
- Développer vos habiletés pour une communication efficace.
- Adapter vos communications en fonction de la personnalité de votre gestionnaire et de celle des membres de votre équipe.
- Gérer efficacement votre temps et vos priorités.
- Gérer votre stress et votre qualité de vie.

Clientèle visée : secrétaires et adjoints(es) administratifs(ves)

Montréal : 28-29 octobre

Québec : 20-21 octobre

Coût : 695 \$

# SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATION

## LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (SAC)

DURÉE : 1 JOUR



Cette formation vous permettra de développer vos habiletés en communication pour donner en tout temps un service hors pair aux clients.

- Définir les éléments d'un SAC de qualité.
- Connaître les cinq étapes de la démarche du SAC.
- Utiliser les techniques d'accueil au téléphone et en personne.
- Choisir vos mots avec soin.
- Développer les multiples facettes de la communication.
- Identifier les 28 attitudes gagnantes face au client.

Clientèle visée : toute personne ayant un contact direct avec le client

Montréal : 30 septembre  
27 novembre

Québec : 2 octobre  
25 novembre

Coût : 395 \$

## LA GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

DURÉE : 1 JOUR



Les clients difficiles représentent généralement une infime partie de notre clientèle. Pourtant nous nous en souvenons longtemps puisque, au moment où la situation difficile est vécue, ils grugent une portion importante de notre énergie. Vous verrez, dans cette formation, qu'il est possible de gérer habilement ces clients difficiles en utilisant de simples techniques de communication.

- Évaluer votre aptitude à gérer les clients difficiles.
- Identifier les différents types de clients difficiles.
- Gérer vos émotions face aux clients difficiles.
- Démontrer de l'empathie.
- Pratiquer l'écoute active.
- Amorcer une démarche de résolution de problèmes.

Clientèle visée : toute personne ayant un contact direct avec le client

Montréal : 4 novembre

Québec : 13 novembre

Coût : 395 \$

## COMMUNIQUER SANS CONFLITS

DURÉE : 1 JOUR



Basée sur les principes de l'Analyse Transactionnelle (AT), cette formation vous sensibilisera au fait qu'il est possible de dire tout ce que vous avez à dire sans choquer l'autre et sans provoquer de conflits. Il suffit de choisir les bons mots, les bons gestes et les bonnes attitudes.

- Découvrir votre profil de communication selon l'AT.
- Formuler vos demandes sans provoquer de conflits ni de réactions négatives.
- Désamorcer les conflits potentiels.
- Arrêter les jeux de manipulation.
- Communiquer de façon franche et honnête.

Clientèle visée : tout public

Montréal : 7 octobre

Québec : 9 octobre

Coût : 395 \$

## FORMATIONS EN ENTREPRISE



Voici d'autres formations d'une journée offertes en entreprise uniquement. Pour connaître le syllabus de ces formations, consultez notre site Internet à l'adresse suivante : [www.manuriformation.com](http://www.manuriformation.com)

- Communiquer avec les différents profils de personnalité
- Profils de personnalité et communiquer sans conflits
- La gestion du stress par la cohérence cardiaque
- L'étiquette en affaires
- Seconder votre gestionnaire : une priorité! – Version courte
- Le service à la clientèle/La gestion des clients difficiles