

**DIMANCHE
14 OCTOBRE**

INSCRIPTION EN LIGNE UNIQUEMENT
WWW.AMVQ.QUEBEC

COLLOQUE

GESTION – COMMENT RÉCUPÉRER UN CLIENT

Centre de congrès Palace à Laval

1717, BOUL. LE CORBUSIER LAVAL (QC) H7S 2K7
WWW.PALACERECEPTION.COM - 514 333-6000



CONFÉRENCIERS INVITÉS



FRÉDÉRIC CÔTÉ, B. Sc

Spécialité : coaching, vente et stratégie



JACYNTHE DUPRAS, B. Pharm.

Spécialité : conférencière, formatrice et facilitatrice



PIERRE MONTPETIT

Spécialité : formation du personnel de vente et de télémarketing

TARIF SPÉCIAL* POUR VOTRE ÉQUIPE

4 INSCRIPTIONS ET PLUS d'une équipe d'un même établissement

25% DE RABAIS sera accordé par inscription

*Offert aux établissements ayant cotisé à la carte privilège 2018

8 h	INSCRIPTION / CONNEXION	
8 h 30	Fidéliser un client déçu – Partie I	M. P. Montpetit
10 h	PAUSE	
10 h 30	Fidéliser un client déçu – Partie II	M. P. Montpetit
12 h	BRUNCH	
13 h 15	Commerce électronique : le train est en gare, embarquez !	M. F. Côté
14 h 15	PAUSE	
14 h 25	Le <i>feedback</i> au service de l'harmonie et de la performance au travail – Partie I	Mme J. Dupras
15 h 25	PAUSE	
15 h 30	Le <i>feedback</i> au service de l'harmonie et de la performance au travail – Partie II	Mme J. Dupras
16 h 30	FIN DE LA JOURNÉE	

PARTENAIRES



PROFITEZ DES RÉDUCTIONS

220\$
D'ÉCONOMIE
pour les membres
de l'AMVQ seulement

35\$
D'ÉCONOMIE
en vous inscrivant avant
LE 4 OCTOBRE 2018



15\$
D'ÉCONOMIE
avec la carte
privilège AMVQ¹

RÉSUMÉ DES CONFÉRENCES

LES MEMBRES DE L'AMVQ
PEUVENT REGARDER
LES COLLOQUES EN DIRECT
OU EN DIFFÉRÉ



FIDÉLISER UN CLIENT DÉÇU – PARTIES I-II

M. P. MONTPETIT

Plus de 14 % des clients qu'une entreprise perd ont été perdus à cause d'une insatisfaction qui n'a pas été réglée ou qui a été mal réglée. Cette conférence vous dévoilera les étapes précises à suivre afin de vous permettre de récupérer cette clientèle et de la rendre très fidèle.

COMMERCE ÉLECTRONIQUE : LE TRAIN EST EN GARE, EMBARQUEZ!

M. F. CÔTÉ

Véritable locomotive, le commerce en ligne gagne du terrain rapidement : il faut entrer dans la mouvance et prendre sa place. Nous vous proposons un tour d'horizon sur les avantages et les bénéfices potentiels d'une boutique en ligne pour votre pratique vétérinaire et surtout... pour vos clients.

Apprenez-en davantage sur :

- L'évolution des tendances de consommation dans le cadre du magasinage en ligne;
- La combinaison d'un service personnalisé en ligne et à la clinique pour établir une relation durable avec les propriétaires de petits animaux;
- Les raisons pour lesquelles le commerce électronique est essentiel dans le domaine vétérinaire;

- Les avantages concrets d'une boutique en ligne sur votre offre de service et votre achalandage.

LE FEEDBACK AU SERVICE DE L'HARMONIE ET DE LA PERFORMANCE AU TRAVAIL – PARTIES I-II

MME J. DUPRAS

En ce qui a trait à l'harmonie relationnelle, à la performance et à la satisfaction au travail, chaque organisation doit faire face aux enjeux et aux défis qui lui sont propres. Tout au long d'une journée de travail, les employés et les patrons de toute entreprise ont forcément à interagir entre eux, et parfois avec des clients ou des collaborateurs externes. Plusieurs individus, par ailleurs, sont soumis à une forte pression de performance. Les conflits en milieu de travail, qu'ils soient mineurs et passagers, ou majeurs, tirent souvent leur origine de difficultés sur le plan communicationnel. Le *feedback* (ou rétroaction) peut être employé au quotidien par tous (patrons ou employés) comme outil de communication hautement efficace pour préserver l'harmonie relationnelle, prévenir et résoudre les conflits, promouvoir la performance et rehausser l'engagement des employés, leur motivation et leur satisfaction au travail.

PROCHAIN ET DERNIER ÉVÉNEMENT DE L'ANNÉE 2018

DIMANCHE 11 NOVEMBRE 2018

CENTRE DE CONGRÈS PALACE - LAVAL

DERMATOLOGIE



EMMANUEL BENSIGNOR

DV, DESVD, DECDV, DU, CES

Spécialités : allergologie, immunologie clinique et dermatologie



CAROLINE DE JAHAM

DMV, MScV, DACVD

Spécialité : dermatologie

Politique d'annulation : remboursement une semaine avant la tenue du colloque. **Transfert :** 72 heures avant la tenue du colloque. Le remboursement et le transfert sont possibles seulement au cours de la même année; ils ne sont donc pas reportables d'une année à l'autre. Pour le colloque régulier, il n'y a aucun transfert possible pour les non membres et les remboursements pour ces derniers ne sont possibles qu'à l'intérieur de la période de préinscription.

1 Carte privilège AMVQ : ce rabais est offert à un employé non membre de l'AMVQ dont l'établissement bénéficie de la carte privilège AMVQ.



199, boul. Sainte-Rose
Laval (QC) - H7L 1L5

WWW.AMVQ.QUEBEC

450 963-1812

1 877 963-1812



www.facebook.com/Amvqenpratiqdespetitsanimaux

www.instagram.com/veterinairesamvq/

twitter.com/AMVQVETERINAIRE