



# PROFIL DU FORMATEUR

**SUZANNE DONOFRIO**  
**FORMATRICE**

## LANGUE

FRANÇAIS

ANGLAIS

## EXPERTISE

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Principes fondamentaux du service à la clientèle
- Qualité et excellence du service à la clientèle: attitudes et techniques
- Traiter avec les clients difficiles
- Le service à la clientèle dans tous ses états: émotions, comportements et attitudes
- Expertise: relation client
- Traiter avec les clients différents
- Gestion des situations délicates avec la clientèle
- Désamorcer une crise avec un client difficile

## SOMMAIRE BIOGRAPHIQUE

Convaincue que l'entreprise est beaucoup plus que la somme de ses parties, Suzanne est mordue de la collaboration, du service à la clientèle, mais aussi de la transformation d'entreprise, du développement des affaires et de la vente.

Occupant des postes de gestionnaire depuis près de 20 ans notamment dans le domaine des services financiers, Suzanne a tout au long de sa carrière contribué à développer des programmes de formation en service à la clientèle, intelligence émotionnelle, vente, gestion du changement, développement des affaires, résolution de conflits, etc.

Également entrepreneure, Suzanne a fondé et exploité une entreprise de franchises depuis 2002, comportant plus de 65 affiliés, au Canada et aux États-Unis.

Titulaire d'un Baccalauréat en Administration des affaires des HEC, ressources humaines et marketing, elle a à son actif la création et l'expansion de la banquière *Capilia* et a également une vaste expérience de formation et de coaching en entreprise, notamment auprès du *Groupe Financier Banque Royale*, du *Groupe Investors* et du *Groupe ING Canada*.

Formatrice en relations personnelles et organisationnelles, elle contribue à faire progresser les individus et leur ouvrir de nouveaux horizons tant dans leur travail que dans leur vie personnelle.

Sa mission chez Solutions & Co : permettre aux organisations de perfectionner l'expérience-client et l'expérience-employé, en assurant des hauts standards de service, d'excellence et d'authenticité.

## ACCREDITATIONS PROFESSIONNELLES

- Formatrice agréée par la Commission des Partenaires du marché du travail
- Baccalauréat en Administration des Affaires (B.A.A), marketing & Gestion des ressources humaines