



PROFIL DU FORMATEUR

Claude Laperrière

COACH ET FORMATEUR EN COMPETENCES RELATIONNELLES ORGANISATIONNELLES

LANGUE

- Français

EXPERTISE

SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Qualité & excellence du service à la clientèle
- Principes fondamentaux du service à la clientèle
- Résolution efficace des plaintes
- Leadership efficace au service de la clientèle
- etc.

EFFICACITÉ PERSONNELLE

- Gestion du temps et des priorités
- Développer des relations professionnelles efficaces
- L'art de déléguer
- Communiquer pour obtenir de meilleurs résultats
- Planifier et animer des réunions efficaces
- etc.

SERVICE DE GROUPE

- Travailler en équipe
- Bâtir une équipe gagnante
- La mobilisation
- La négociation gagnante
- etc.

POUR NOUS JOINDRE



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

SOMMAIRE BIOGRAPHIQUE

Claude Laperrière possède près de quarante années d'expérience en gestion d'organismes publics et plus particulièrement en milieu municipal. Il a occupé des postes de direction générale pendant dix-huit ans dans des villes de la Montérégie où plusieurs réalisations sont à son actif, notamment au chapitre de l'excellence du service à la clientèle, de la planification stratégique et de l'amélioration de la qualité des services.

Désireux de transmettre son expertise à des gestionnaires, il agit maintenant comme consultant dans les organisations et comme formateur dans différents domaines du management. Ses principaux intérêts portent sur le service à la clientèle, le travail d'équipe, le leadership et les formations reliées à l'efficacité personnelle du gestionnaire.

En plus de posséder une Maîtrise en administration publique, Claude Laperrière a également suivi plusieurs formations dans le domaine du coaching de gestion. Il accompagne des gestionnaires dans de nouveaux postes dans le but de répondre rapidement aux objectifs et exigences de leurs nouvelles responsabilités.

Claude Laperrière est un formateur qui possède du vécu, des réalisations et qui a la passion de partager son expérience.

ACCREDITATIONS PROFESSIONNELLES

- Maîtrise en administration publique.

IL A FORMÉ LE PERSONNEL DE :

- Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur
- Office du Tourisme de Québec
- Centre des services partagés du Québec
- Ville de Saint-Bruno-de-Montarville
- Ville de Montréal
- Commission scolaire de Montréal