

**Service à la clientèle "made in Québec":
plus qu'une formation, un outil d'intégration !**

Sherbrooke, le 2 mai 2008 – Le 29 avril dernier, 12 personnes immigrantes complétaient avec succès la formation service à la clientèle "made in Québec". Ces dernières avaient un point commun : toutes avaient déjà travaillé en service à la clientèle dans leur pays d'origine et souhaitaient acquérir des outils pour adapter leurs connaissances au contexte québécois. Si les deux tiers d'entre eux étaient en recherche d'emploi, les autres étaient venus pour consolider leur intégration.



La formation de 14 heures, organisée par la CDEC de Sherbrooke en collaboration avec Ascot en Santé, la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie et le Service d'accès au travail pour les personnes immigrantes, a donc répondu à ce besoin. En effet, les deux formatrices, Martine Thivierge et Michèle Laliberté, ont expliqué les attentes du client québécois par rapport à un bon service. L'accent a été mis sur la

communication, car si la langue peut parfois être un obstacle dans une communication, le non-verbal qui se traduit par un regard, une attitude peut différer d'une culture à l'autre. Il s'agissait donc de mettre en relief ces différences pour les comprendre et les travailler pour faciliter l'établissement d'une relation de confiance entre les personnes, et plus particulièrement entre l'acheteur et le vendeur.

Suite au succès de ce projet pilote, la CDEC de Sherbrooke travaillera en collaboration avec ses partenaires afin de permettre à un plus grand nombre de personnes immigrantes d'améliorer et d'accélérer leur intégration en emploi dans des métiers touchant le service à la clientèle.

- 30 -

SOURCE : CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE COMMUNAUTAIRE DE SHERBROOKE
Information : Céline des Ligneris, Agente de développement territorial, 819-563-1600