

LE DÉVELOPPEUR EXPRESS

« Transformer l'énergie des régions en développement »



Année 5, numéro 11
16 novembre 2009

La SADC travaille au développement des collectivités des MRC de Bécancour et de Nicolet-Yamaska, du Grand Daveluyville, de Ste-Brigitte-des-Saults, de St-Guillaume et de St-Pie-de-Guire.

Services aux entreprises

- Aide financière
- Services-conseils à la PME

Développement local durable

- Support et outils de développement

Projet jeunesse

- Entrepreneurship
- Occupation du territoire

Consultez notre site Internet au:

www.sadnicoletbecancour.ca

819 233-3315

Trucs et informations dédiés aux entrepreneurs (vos suggestions sont les bienvenues)

Par France Ross, Conseillère en gestion à la SADC

L'entrepreneur(e) et la santé de son entreprise.

L'entrepreneur(e) s'implique, a une vision et réussit à mobiliser ceux qui l'entourent. Et surtout, il(elle) dispose d'une vue d'ensemble de son entreprise. Dans le jargon médical, cette vue d'ensemble provient d'examen de santé. À partir de l'analyse des données issues des examens, des priorités sont établies par les dirigeants et des actions adaptées sont mises en place.



Identifiez les risques auxquels votre entreprise pourrait être exposée

- Financiers (ex. liquidités disponibles).
- Stratégiques (ex. compétition).
- Opérationnels (ex. équipements).
- De dangers (ex. catastrophe naturelle).

Trouvez d'où proviennent ces risques

- Antécédents (ex. un client insatisfait en 1990).
- Certaines habitudes (ex. ne pas féliciter les employés régulièrement).
- L'environnement (ex. vieillissement de la population).

CONSEIL: à ne pas sous-estimer...les pratiques d'affaires ont autant d'impact que l'alimentation et l'exercice.

Effectuez régulièrement des examens

Éviter les examens ne réduit pas les risques et surtout ne procure aucune piste de solution.

CONSEIL: il existe d'innombrables types d'examen et d'outils pour obtenir une vue d'ensemble ou une vue détaillée de la situation. Priorisez les risques les plus élevés.

Entreprenez les actions qui s'imposent

- La prévention (identifier les risques les plus probables et les solutions possibles).
- Le traitement (ajustements dans le feu de l'action).
- Après/post mortem (apprendre des pour et des contre de nos initiatives).

CONSEIL: Conjuguer les trois approches permet de renforcer le système immunitaire de votre entreprise.

Appartenance

Pour connaître le coffre à outils du service-conseils en gestion de la SADC, n'hésitez pas à contacter Mme France Ross, Conseillère en gestion.

Vision Leadership

Passion

Innovation

Audace
Ambition Créativité

Événements à venir:

Le CJE présente la semaine entrepreneuriale sur les ondes de CKBN 90,5
16 17, 19 et 20 nov.
entre 16 h et 17 h 30
Détails: [cliquez ici](#)

Salon de Noël et Expo-cadeaux à Nicolet

Musée des religions du monde, Maison Rodolphe-Duguay et Galerie-Boutique Manu Factum
Détails: [cliquez ici](#)

Banquet des Seigneurs

Le 20 novembre
Mont-Bénéilde, Ste-Angèle-de-Laval
Pour s'inscrire,
[Cliquez ici](#)

Bien-cuit du 41e Carnaval de Gentilly

Le 28 novembre
Détails: [cliquez ici](#)

Pour connaître les autres événements à venir, consultez notre site Internet au: www.sadnicoletbecancour.ca

19205, boul. des Acadiens,
bureau 102
Bécancour, Qc., G9H 1M5

819 233-3315

Ma SADC en action

CLIENTS « MYSTÈRE »: pour l'amélioration continue de votre entreprise!

Mettre en œuvre des façons de se distinguer de la concurrence est essentiel à la réussite d'une entreprise! Vous voulez avoir de nouveaux clients et les fidéliser? Retenez que l'excellence de votre service à la clientèle est un facteur déterminant dans le processus d'achat du client et de sa fidélisation.

La SADC offre le service Clients "Mystère" aux propriétaires d'entreprises qui souhaitent obtenir une évaluation constructive de la satisfaction de leur clientèle. Quatre clients se rendent « incognito » dans l'entreprise et achètent vos produits ou services. Après avoir rempli une grille d'évaluation, ils procèdent à l'analyse objective du service à la clientèle, incluant l'ambiance, le merchandising, la qualité et diversité des produits, etc. Suite à cet exercice, la SADC remet une évaluation, accompagnée de commentaires et pistes de solutions.



Mme Chantal Morissette, propriétaire de L'Arôme du Blé, à St-Zéphirin. Depuis 11 ans, elle offre des pâtisseries et mets préparés.

Entrevue radio avec Mme Morissette.
[Partie 1 \(16-11-09\)](#) [Partie 2 \(16-11-09\)](#)

« J'ai vu un impact énorme! »

Mme Morissette a fait appel deux fois (2004 et 2008) au service Clients « Mystère » de la SADC pour connaître le pouls de la clientèle et parce qu'elle est toujours en mode « amélioration continue » de son entreprise.

« J'ai amélioré l'apparence extérieure de mon commerce car il n'était pas assez visible (ajout d'une belle enseigne, peinture, fleurs, terrasse) et, à ma grande surprise, j'ai rapidement vu une hausse de la clientèle. Les gens ont le goût d'entrer chez nous! À l'intérieur, je rends plus visibles mes produits et je fais attention à l'ambiance. Les clients sont très sensibles aux petits détails! »

Informations Clients « Mystère », [cliquez ici](#).

Notre équipe



Steve Brunelle
Directeur général
Poste 26



Guy Masson
Directeur Services
aux entreprises
Poste 23



Carolynne Aubin
Conseillère en
développement et
Communication. Poste 25



Claudie Beaudoin
Analyste financier
Poste 24



Carole Lafrenière
Secrétaire de
direction
Poste 21



Charles-Hugo Normand
Conseiller
stratégie jeunesse
Poste 31



Thérèse Ricard
Secrétaire-comptable
Poste 22



France Ross
Conseillère en gestion
Poste 29



Lina Verville
Chargée de projets
Poste 33



Delphine Ah-Koi
Chargée de projet
Poste 27