



BULLETIN CSMO - Mai 2004

WOW : une semaine complète pour parler « en bien » de nous !

C'est une première dans l'industrie et nous en sommes très fiers : prendre le temps de dire à tout le monde qu'il y en a de la compétence dans cette industrie... et qu'il y en a beaucoup ! Prenez connaissance du [communiqué](#) de lancement de la Semaine et du [message](#) des plus originaux adressé à quelque 40 journalistes de différentes régions du Québec. Ce message était accompagné d'une véritable bougie d'allumage : question d'allumer leur intérêt.



(Une gracieuseté de Bert Tardif de NGK que nous remercions de sa précieuse collaboration).

Statistiques de la relance : excellent taux de placement des finissants du secteur de l'automobile

Chaque année, le ministère de l'Éducation contacte les finissants des différents programmes de formation professionnelle et leur adresse un certain nombre de questions sur leur intégration au marché du travail. Bonnes nouvelles : après le secteur de la santé, c'est dans les métiers du domaine de l'équipement motorisé que le taux de chômage chez les jeunes finissants est le plus bas. [Pour en savoir plus.](#)

De vendeur d'autos à conseiller aux ventes de véhicules

Dans cet intéressant article paru dans la revue *L'Événement automobile*, édition de mai 2004, *Sophie Gagnon* nous fait part des nouvelles exigences de l'emploi de conseiller aux ventes de véhicules et de ces règles d'éthique que s'approprient les conseillers qui sont conscients de l'importance de gagner la confiance de leurs clients et de la conserver. [Lisez cet article.](#)

Huiles et filtres : mise en marché = obligation de récupération

Le Conseil des ministres a finalement adopté le *Règlement sur la récupération et la valorisation des huiles usagées, des contenants d'huile ou de fluide et des filtres usagés* dont il était question depuis plusieurs mois. En vertu de ce règlement, les fabricants et les entreprises, qui mettent en marché de l'huile et des filtres à huile, devront désormais offrir un service de récupération et de valorisation de leurs produits et contenants, lorsque ceux-ci sont mis au rebut par les consommateurs. Prenez connaissance de cet article publié dans le bulletin de **Recyc-Québec** qui donne également un accès direct au règlement. [Lisez cet article.](#)

Gérer « l'expérience client » pour séduire et surprendre les clients par le service

Dans le marché compétitif de l'entretien des véhicules, l'efficacité de l'approche client devient stratégique pour augmenter les ventes d'entretien et pour fidéliser sa clientèle. Auparavant, on parlait de gérer le « service au client »; dorénavant, il s'agit plutôt de gérer « l'expérience client » [Faites le tour du programme Propulsion Client en utilisant les flèches d'orientation de votre clavier.](#)

Quinze comités sectoriels en visite au Saguenay

C'était pourtant en mai mais une tempête de neige nous y attendait : question de nous rappeler que ce n'était malheureusement pas encore la saison des bleuets. Mais si la température était froide, les échanges y ont été fort chaleureux et très enrichissants. [Pour en savoir plus.](#)

[NOUVELLES](#) - [PUBLICATIONS](#) - [RÉPERTOIRE DES FORMATEURS](#) - [CONTACTEZ-NOUS](#)

[Cliquez ici pour vous abonner ou pour modifier votre abonnement](#)



[Respect de votre vie privée](#)

© 2004 CSMO