

Nathalie Simard

Cell : 514-298-5643

344, rue Jacques-Cartier
Salaberry-de-Valleyfield
J6T 4T2
nathalie@comphum.ca
www.comphum.ca

Sommaire des qualifications

- ✓ Excellentes aptitudes pour la communication et la formation
- ✓ Vaste expertise en gestion de personnel et en coaching individuel et de groupe
- ✓ Souci réel de l'expérience et de la satisfaction client
- ✓ Capacité d'analyse, de concertation et d'atteinte des résultats
- ✓ Expérience en gestion de projet et aptitude à mener plusieurs dossiers à la fois
- ✓ Formatrice accréditée en comportement humain DISC et en EQ-i 2.0 Intelligence émotionnelle.

Expérience

Septembre 2017 | Maintenant Formatrice, consultante et coach de gestion

Agence de formation CompHum

Ma mission : « Aider les gens à mieux communiquer et à améliorer leurs relations humaines ». Ceci peut se traduire ainsi :

Communiquer avec les clients :

- Création et envoi d'un sondage « Net Promotor Score » (NPS)
- Analyse des verbatims du sondage et établissement de recommandations
- Aide à la mise en œuvre des recommandations
- Formations sur l'expérience client, la gestion des clients difficiles, formations DISC axées sur les clients
- Développement de protocole de gestion de plainte

Communiquer en équipe :

- Diagnostic du climat de travail : utilisation d'outil diagnostic, analyse, recommandations avec échéancier et priorités, aide à la mise en œuvre possible
- Amélioration des communications de l'équipe : établissement de réunions efficaces, analyse des communications dans l'équipe, mise en place de stratégies de communications internes
- Formations diverses : DISC (Types de personnalités- depuis 2016), communication, intelligence émotionnelle, expérience client, leadership
- Aide à la résolution de conflits

Coaching de gestion/développement de gestionnaires :

- Coaching et accompagnement de gestionnaires
- Aide au développement du gestionnaire et de son équipe : mission, valeurs, manuel d'employé, évaluation du rendement, procédures et protocoles, gestion de la santé et de la sécurité au travail

Juin 2004 | Mars 2018

Directrice du C.A.R.E. (Coaching-Amélioration-Relations-Évolution)

Centre vétérinaire DMV | Montréal (Lachine)

- Volet client : J'étais la championne de la satisfaction et de l'expérience client. Mon rôle consistait à faire évoluer les employés, à les mobiliser et les conscientiser sur l'importance de leur attitude et de leur travail individuel dans l'expérience client. J'interagissais avec tout le personnel du Centre, soit plus de 225 employés, pour tout ce qui touche le service à la clientèle et la gestion des plaintes. J'effectuais les sondages (classiques et Net Promotor Score) et établissais des stratégies afin de faire évoluer l'équipe selon les besoins des clients.
- Gestion de personnel, formation et coaching : 9 chefs d'équipe étaient sous ma responsabilité directe. J'assumais le coaching et la formation de ces employés. J'ai mis en place un projet de coaching au niveau des techniciens et des réceptionnistes en chef et ce coaching touchait les différents aspects de la gestion : résolution de conflits, communication, rétroaction positive ou constructive, l'écoute active et l'empathie, gestion des émotions, etc. J'offrais également, sur une base régulière, des formations à l'ensemble des employés dont une sur la communication, une sur le service à la clientèle et une autre sur le professionnalisme.
- Gestion des opérations : J'étais responsable des opérations de la réception ainsi que de celle des soins continus (24/7/365) de notre hôpital, soit plus de cent employés en tout. Je veillais à ce que les opérations soient optimales afin que les animaux soient pris en charge rapidement, à ce que nos clients soient contents, le tout, dans une atmosphère agréable et un travail d'équipe certain.
- Volet marketing : Je supervisais toutes les activités relatives à notre présence lors de congrès ou d'événements spéciaux. Comme je supervisais également la coordonnatrice des communications marketing, je m'assurais que tout ce qui touche la documentation relative au Centre respecte les standards et l'image de l'entreprise. Cette image est présente sur le web via notre site(www.centredmv.com) ainsi que sur les trois sites Facebook du Centre et dans certains magazines et publications.
- Volet relations : J'étais le point de contact pour les représentants des différents CEGEP qui offrent le programme de technicienne en santé animale et je coordonnais le groupe de représentants étudiants DMV à la Faculté de médecine vétérinaire. Je préparais ou collaborais aux différentes communications internes et externes relatives au Centre DMV. Point de contact également pour les médecins vétérinaires qui font affaire avec le Centre comme point de référence.
- Divers : J'ai été membre du IVCI (International Veterinary Communication Institute), j'assistais aux congrès annuels, enseignais et mettais en pratique les notions de communication apprises lors de ces congrès. Je préparais différentes statistiques relatives aux indicateurs de satisfaction client.

Depuis 2010

Professeur, marketing, service client et communication

Faculté de Médecine vétérinaire | Saint-Hyacinthe

Depuis quelques années, la Faculté de médecine vétérinaire a incorporé une portion communication et service client à son programme de formation. J'enseigne une portion de 4 heures dans le cours de gestion offert aux étudiants de troisième année. Je participe également aux ateliers reliés à la formation dans le programme de gestion soit les formations communication et service à la clientèle.

Depuis 2008

Conférencière et formatrice

Depuis 2008, j'ai eu la chance d'offrir différentes formations en milieu vétérinaire. Voici les formations les plus significatives :

- Formations sur mesure (Expérience client, comportement humain, communication, vente et gestion des ressources humaines) dans différents établissements sous le nom de ma compagnie : CompHum.
- Formation DISC avec les membres de la bannière Passionimo, depuis février 2017. Formation de base, préparation de capsules pour stimuler l'intérêt et, depuis septembre 2018, la formation DISC 2 est donnée aux 30 établissements de la bannière.
- Journée complète de formation en gestion en octobre 2011, en collaboration avec l'AMVQ. Cette formation était axée sur l'expérience client, gestion des clients difficiles et sur la communication.
- De 2009 à 2018 : Conférences en service client, leadership et communication lors des congrès de l'AMVQ avec comme public cible les techniciens en santé animale, gérants de cliniques et réceptionnistes. J'ai été nommée « Conférencière la plus populaire » en 2013 et 2014.
- Formations Bayer : formations en soirée sur différents sujets scientifiques ou de gestion. J'y ai donné des conférences sur l'expérience client, l'écoute, la communication, la gestion des plaintes et plusieurs autres sujets d'intérêt pour les vétérinaires, les techniciens et les gérants de cliniques vétérinaires.

1996 | 2003

Diverses expériences de direction

Bell Canada | Montréal

2002 à 2003 : Conseillère en développement organisationnel : Aider le Directeur général et son équipe de 40 cadres dans le développement des stratégies de l'unité d'affaires. Assurer le support pour les gestionnaires dans le développement d'équipe performante. Planifier et coordonner toutes les activités de « team-building » et les réunions de planifications stratégiques avec le VP des opérations et ses équipes.

2001 à 2002 : Directrice gestion valeur client : Gérer une équipe de 9 adjoints syndiqués. Assurer la codification et l'analyse de plus de 800 verbatim clients par mois. Faire des analyses, produire des rapports, recommander et suivre les résultats pour tous les groupes sous le Vice-président des opérations, environ 5000 employés.

2000-2001 : Directrice formation : Gérer et développer une équipe de 6 adjoints syndiqués, en élaboration de formation. Améliorer la stratégie de formation vente et service client tout en minimisant les coûts et le temps de formation. Coordonner plusieurs projets de formation de front, tout en respectant les budgets et échéanciers.

1996 à 2000 : Directrice information intranet : Gérer et développer d'une équipe de 12 adjoints syndiqués, dont 2 en Ontario. Représenter les services client auprès des développeurs d'outil intranet. Former les représentants du Québec et de l'Ontario de même que les auteurs à écrire les procédures dans un environnement intranet (HTML). Développer et maintenir le matériel de référence dans l'outil intranet tout en assurant une logique et une facilité de consultation.

Formation

Majeure en éducation aux adultes

- Bac par cumulation (majeure en enseignement aux adultes et 45 crédits en communication).
- Coaching en Approche orienté solution – Praticien (Coaching Québec, en cours)
- Coaching de gestion (Coaching Québec)
- Coaching en PNL – Base (Coaching Québec)
- Coaching en communication non-violente (Coaching Québec)
- Coaching Ikigai (Coaching Québec)
- Formation DISC 1 et 2 (Personality Insight Institute – Formation avancée)
- Formation EQ-i 2.0 Intelligence émotionnelle (MHS)
- Formation avec le nouvel outil « Team Talk » prévue en janvier 2021

Diverses formations significatives

- Rôle-conseil (Formation CFC – Bell Canada)
- Coacher à l'interne (Université de Sherbrooke)
- Formation des concepteurs de formation (Formation CFC – Bell Canada)
- Approche dynamique de la rédaction (Collège Rosemont – Bell Canada)
- Différentes formations en service client, gestion de plaintes, vente et coaching.

Connaissances techniques

- Suite Office : excellentes connaissances
- Messagerie électronique, internet, gestion des réseaux sociaux
- Zoom
- Français : excellent tant au parlé qu'à l'écrit (5/5)
- Anglais : bon au parlé et à l'écrit (3/5)

J'ai été présidente de la Fondation DMV à titre de bénévole de 2008 à 2012. J'y siégeais comme administratrice bénévole de 2005 à 2008. J'ai laissé le poste pour me consacrer à mes études en communication. Je m'implique maintenant auprès de Leucan Montérégie comme bénévole.

Je suis formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.