***Instructions pour l’animateur ou l’animatrice :***

***Les documents à distribuer vous seront utiles lorsque vous présenterez les principaux concepts aux participants et participantes.***

***Ils donnent aussi l’occasion aux gens de s’exercer à mettre en pratique leurs nouvelles compétences et leurs nouveaux apprentissages.***

***Recommandations concernant les documents à distribuer :***

* ***Fournir des directives claires et concises***
* ***Offrir suffisamment d’espace pour la prise de notes***
* ***Inclure le logo de SavoirSphère (il vous est aussi possible d’intégrer le vôtre)***
* ***Utiliser la police de SavoirSphère (Lato) dans la mesure du possible***
* ***Inclure le titre de l’atelier (en bas de page ou ailleurs)***
* ***Numéroter les documents à distribuer s’il y en a plusieurs***
* ***Paginer les documents à distribuer s’ils contiennent plusieurs pages***

**------------------**

***Les modèles suivants montrent la mise en application des recommandations susmentionnées.***

**Matériel de cours #**

**Besoins des consommateurs et besoins des clients**

Trop souvent, les entreprises se concentrent sur la fabrication de produits et perdent de vue la satisfaction et le dépassement des besoins des consommateurs et des clients. Indiquez deux initiatives prises par votre entreprise cette année qui vous permettront d'établir des relations.

Initiatives visant à améliorer la capacité de votre entreprise à répondre aux besoins des consommateurs ou à les dépasser :

1.

2.

Initiatives visant à améliorer la capacité de votre entreprise à répondre aux besoins des clients ou à les dépasser :

1.

2.

Initiatives visant à améliorer la capacité de votre entreprise à répondre ou à dépasser les besoins communs aux consommateurs et aux clients.

1.

2.

**Matériel de cours #**

**Communiquer avec votre consommateur cible**

Énumérez les cinq méthodes ou moyens les plus efficaces ou les plus importants de communiquer avec vos consommateurs. N'oubliez pas prendre en compte le profil du consommateur pour déterminer les méthodes qui s’appliquent le mieux à eux.

|  |  |
| --- | --- |
| Méthode de communication | Pourquoi c'est bon pour votre produit |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |