

L'EX PRES SO

FAB 3R : l'histoire d'une relève d'entreprise

Le parcours de monsieur
Yves Lacroix et
sa détermination
à préserver l'entreprise.

Photo : Daniel Jalbert photographe

Yves Lacroix /
Président-directeur général, FAB 3R

Une présentation de



Chambre de commerce
et d'industries de
Trois-Rivières



ÉDITORIAL DE LA RÉDACTRICE



Claude Milette /

Chargée de projet en conciliation travail-personnelle
Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières

Toujours active et à la recherche de nouveaux défis, j'adore partir pour de nouvelles destinations de voyage. Exception faite de mon passeport et de mes valises, j'ai une passion pour la course à pied. Depuis octobre dernier, je m'entraîne et m'apprête à réaliser un dépassement de soi d'envergure inimaginable : le Défi des Demoiselles. Je suis fébrile et honorée de pouvoir venir en aide à des gens qui en ont besoin, tout en pratiquant l'une de mes passions.

En novembre dernier, j'ai eu le privilège d'intégrer la merveilleuse équipe de la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières. Je suis heureuse et fière de côtoyer de nombreuses organisations aussi inspirantes et engagées les unes que les autres et de prendre part à leur progression.

Dans ce bulletin, vous aurez la chance de replonger dans plusieurs événements réalisés par la Chambre au cours des derniers mois. Vous aurez aussi

le privilège d'en apprendre davantage au sujet de deux grands hommes d'affaires, messieurs Jean-François Beaudoin, directeur général de Desjardins Entreprises, et Yves Lacroix, directeur général de FAB 3R.

Je vous souhaite, chers lecteurs et chères lectrices, de belles découvertes.

Bonne lecture!



MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que, depuis quelques mois, la Chambre ne cesse de se démarquer. L'année a commencé avec le 44^e Cocktail du Nouvel An. Elle s'est poursuivie en grand avec le dîner des ministres où nous avons accueilli monsieur Marc Garneau, ministre des Transports, pour une conférence, ainsi que son collègue, monsieur François-Philippe Champagne, ministre du Commerce international. Ces rencontres nous ont permis de poursuivre notre positionnement dans le dossier du train. Nous maintenons sans cesse les communications auprès des instances et nous assurons de faire notre représentation auprès des personnes concernées. De plus, il est important de souligner le succès du Colloque Export, organisé conjointement avec les Manufacturiers Mauricie Centre-du-Québec et Carrefour Québec international, qui a permis le réseautage et le partage d'informations. Vous avez également, par votre exceptionnelle participation, fortement contribué à la réussite du 32^e Gala Radisson qui s'est tenu en février. En effet, à la suite de votre fort taux de participation à nos activités, nous nous sommes assurés de prendre le pouls en ce qui a trait à votre niveau de satisfaction par le moyen de différents sondages. Cela nous permet d'être à l'écoute de vos besoins.

Je profite de l'occasion pour vous inviter à notre assemblée générale annuelle qui aura lieu le mercredi 14 juin prochain au Delta Trois-Rivières. Bonne lecture de cette première édition 2017.

Pierre Mercier / Président 2016-2017

Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières



MOT DE LA DIRECTRICE

C'est un honneur de travailler à vos côtés et de faire de notre communauté un grand réseau d'affaires influent.

Plusieurs activités vous ont été proposées. D'ailleurs, le taux de participation ne cesse de croître à chacune de nos activités. Nous avons notamment réalisé, en collaboration avec les Manufacturiers Mauricie Centre-du-Québec (MMCQ) et l'organisme Carrefour Québec international (CQI), le tout premier Colloque Export qui a eu lieu le 3 février. Cet événement nous a permis d'accueillir madame Dominique Anglade, ministre de l'Économie, de la Science et de l'Innovation et ministre responsable de la Stratégie numérique, dans le cadre de sa tournée Propulser nos manufacturiers innovants. Différentes conférences vous ont été offertes, entre autres, sur le processus de l'exportation, les douanes et le transport, le financement et les risques juridiques, les ressources humaines à l'international et les corridors de commerce du nord-est des États-Unis. Vous étiez plus de 150 personnes du milieu des affaires à avoir répondu positivement à notre appel. Cet événement s'est avéré un franc succès. Cela me confirme que la Chambre doit se positionner dans tous les secteurs de notre sphère économique, entre autres, auprès des commerçants, des professionnels, des industries, des manufacturiers et de nos partenaires.

Merci d'être partie prenante de votre Chambre.

Marie-Pier Matteau / Directrice générale

Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières

RENCONTRE AVEC GEORGES BRUNELLE



Groupe Brunelle est connu pour ses services et ses nombreux magasins de sport. Dirigeant d'entreprise et homme d'affaires dont on connaît la générosité et l'implication dans sa communauté, monsieur Brunelle veut le meilleur pour ses clients. Mais qu'en est-il de Georges Brunelle sans veston-cravate?

- 1. Lorsque vous n'êtes pas au travail, quelle est l'activité qui vous passionne?** Quand je suis seul, je fais de la course à pied ou je m'entraîne à la salle de gym privée du Groupe Brunelle. En famille, nous pratiquons de nombreux sports, plus particulièrement le ski, et nous avons récemment découvert le surf. Lorsque je suis entre amis, nous jouons au soccer et au flag football. Nous nous organisons aussi des soirées et des voyages.
- 2. Comment vous décrivez-vous comme père, mari et ami?** Je sais être sérieux dans les moments opportuns, j'ai un grand sens des responsabilités, mais, généralement, je suis un homme avec beaucoup d'humour. Je me considère comme un grand enfant, ma famille et mes amis sauront me reconnaître.
- 3. Quelles ont été les premières personnes influentes pour vous, qui vous ont inspiré dans votre cheminement professionnel?** Tout d'abord, mon père! C'est en 1961 que mon père a créé Brunelle Sport. J'ai travaillé pour lui à temps partiel, lorsque j'étais aux études. Alors, c'est certain que j'ai été influencé et inspiré. Ensuite, mon plus vieux frère, Marc, a été le premier associé de mon père. Nous pouvons dire que nous avons « la business dans le nez ».
- 4. Comment définiriez-vous votre style de leadership?** Je suis rassembleur et je m'entoure des bonnes personnes. J'aime travailler en équipe et je suis intéressé par l'opinion des gens, malgré le fait que la décision finale me revient. En tant qu'homme d'affaires, il faut être en mesure d'analyser et de décider. Ma principale qualité est ma rapidité d'exécution en ce qui a trait à la résolution de conflits.
- 5. Quelles sont les valeurs sur lesquelles vous appuyez pour exercer votre leadership?** Ce sont tout d'abord des valeurs tournées vers l'humain. Nous essayons de vivre avec les contraintes de chacun de nos employés. J'ai appris avec le temps que concilier le travail et la famille est bénéfique pour les employés, et c'est pour ça que nous n'avons pas d'horaire prédéfini. Nous

prônons aussi la civilité, le travail d'équipe et la collaboration. Nos employés n'ont pas de pourcentage de vente ou de commission, ils sont évalués au rendement de leur performance. Comme toute organisation, nous sommes exigeants sur certains points. Nous avons des objectifs à atteindre pour le rendement de nos entreprises. Cependant, les employés sont au cœur de nos décisions, car selon moi, lorsque nous sommes ouverts à eux, ils nous le rendent au centuple. Je veux m'assurer que les employés sont contents de travailler et qu'ils sont heureux, car selon moi, ils sont plus performants. Si nous sommes aimables et flexibles, nos employés vont nous le remettre.

- 6. Comment compareriez-vous l'homme que vous êtes aujourd'hui à celui d'il y a quelques années?** La différence a été lorsque nous sommes devenus franchisés sous la bannière Sports Experts, c'est-à-dire il y a quinze ans. En tant qu'organisation, cela nous a beaucoup aidés, surtout du côté des ententes. Cela a changé ma vie en tant qu'homme d'affaires, car avant, j'effectuais la plupart des tâches en plus de gérer toutes les sphères de l'organisation. Maintenant, je me décris comme le directeur des opérations du groupe, je me concentre sur l'accompagnement des gens de la comptabilité, du marketing et des responsables des achats. C'est plus de pression, parfois les problèmes sont plus grands, mais je peux prendre le temps de me concentrer et, par le fait même, d'être plus efficace. Je peux donc dire que la personne que j'étais est la même qu'il y a quinze ans, mais avec plus d'expérience.
- 7. Le mot de la fin : un conseil, une idée, une question, une citation ou autre chose?** Croire et aller au bout de ses rêves. C'est vraiment important d'être persévérant, car il y aura toujours des hauts et des bas en affaires, comme dans la vie personnelle. Il ne faut pas se laisser abattre par la première embûche. C'est par le début de petits projets que naissent les grandes entreprises. Dans la vie de tous les jours, le plus important est sans aucun doute la communication. Si tu as quelque chose à dire, dis-le!



FAB 3R : L'HISTOIRE D'UNE RELÈVE D'ENTREPRISE

C'est en novembre 2013 que FAB 3R a vu le jour, reprise en main par trois dirigeants d'affaires, avec comme président-directeur général, monsieur Yves Lacroix.

Yves Lacroix /
Président-directeur général, FAB 3R

FAB 3R

Découvrir FAB 3R

C'est en septembre 2012 que GL&V Canada inc., division Fabrication, prend la décision d'abandonner ses opérations à Trois-Rivières. Peu de temps après cette annonce auprès des employés, monsieur Yves Lacroix, travaillant au sein de l'entreprise depuis près de 25 ans, prend les devants, avec madame Chantal Rochette et monsieur Martin Magny, pour acheter l'organisation.

Continuer pour les bonnes causes

Les raisons pour lesquelles les trois associés décidèrent d'acheter l'organisation sont claires et précises : GL&V Canada inc.,

division Fabrication, disposait d'une capacité exceptionnelle en ce qui concerne la superficie de l'usine, chose qui se fait de plus en plus rare à l'intérieur du marché nord-américain. Les nouveaux entrepreneurs voyaient aussi l'opportunité de préserver les 150 emplois actifs. Pour ces trois dirigeants, il était hors de question d'entrevoir la fermeture de l'entreprise; cela ne leur a jamais effleuré l'esprit, et c'est pourquoi ils ont envisagé l'achat. Ces quelques questions vous permettront d'en apprendre davantage sur FAB 3R et au sujet du président-directeur général, monsieur Yves Lacroix.

Pouvez-vous nous présenter FAB 3R?

Notre mission est d'offrir des compétences techniques et une expertise manufacturière reconnue et personnalisée pour réaliser ou restaurer des équipements diversifiés d'envergure dans les domaines de la fabrication, de l'usinage et de la mécanique ainsi que d'autres services connexes.

Quel a été votre plus grand défi dans le passé et quel sera celui dans les années à venir?

Le plus grand défi dans le passé a été la crise financière de 2008-2009, qui a eu un impact majeur dans la façon de faire des affaires. Pour le futur, le plus grand défi sera le transfert de compétences et d'expertise à la nouvelle génération, à la suite de l'envisageable retraite de plusieurs employés. Du côté plus personnel, mon plus grand défi serait de faire fructifier FAB 3R, c'est-à-dire d'assurer les bases et la pérennité de l'organisation. La retraite n'est pas dans mes pensées pour l'instant; tant que la santé me le permettra, je vais continuer de travailler, et ce, encore 20 ans si je le peux!

Quels sont les nouveaux projets de FAB 3R?

Nous en avons plusieurs en tête, mais avant de les étaler, nous voulons consolider les bases que l'on a mises en place en novembre 2013. Il est primordial de nous assurer que le tout est impeccable pour que l'on puisse imbriquer d'autres projets à l'intérieur de l'organisation.

Dans 15 ans, que souhaitez-vous pour FAB 3R?

Je souhaite que d'autres ressources prennent la relève, et qu'ils perpétuent tout ce savoir-faire ainsi que l'expertise que l'on va avoir transmise à notre clientèle et les produits que l'on va avoir livrés. Je souhaite qu'il y ait toujours des défis, à la même hauteur que ceux que l'on a aujourd'hui, et même plus!

Qu'est-ce qu'un bon chef d'entreprise pour vous?

C'est d'abord quelqu'un qui est à l'écoute de ses employés et de son organisation, tout en sachant s'entourer des meilleures personnes pour affronter les défis auxquels il va devoir faire face. Il est important de fournir à ses employés un tremplin permettant de croître, de progresser, d'avancer, d'atteindre de nouveaux sommets et de nouveaux objectifs, tout en s'assurant qu'ils se réalisent à l'intérieur de leur travail.

Quelles sont les mesures en conciliation travail-vie personnelle pour lesquelles vous êtes fier?

La priorité pour FAB 3R est la famille. Nous avons beaucoup de flexibilité en ce qui a trait à l'horaire et aux congés. Nous sommes tous d'accord pour dire que chaque situation est différente. Nous avons une bonne gestion du « cas par cas ». Nous nous adaptons et nous trouvons des solutions.

Comment êtes-vous devenu l'homme que vous êtes aujourd'hui?

J'ai eu la chance de croiser des dirigeants et des mentors qui ont été généreux avec moi, avec leurs conseils, leur écoute, leur savoir et qui ont su m'accorder du temps. À la base, il y a aussi la personne que nous sommes avec nos qualités et nos compétences, mais il ne faut pas oublier que nous sommes teintés de ce qui se passe autour de nous.

Vous avez remporté le prix Personnalité masculine de l'année au Gala Radisson. Qu'est-ce que ce prix représente pour vous?

Je dois avouer que j'ai eu un léger vertige lorsque j'ai pris connaissance que l'on parlait de moi. Vous m'avez permis de voir et de me faire réaliser à quel point tous ces accomplissements sont bien réels. Pour moi, un Radisson, c'était inaccessible et je n'aurais jamais pensé être considéré pour un prix de cette envergure. Je suis totalement reconnaissant envers les personnes qui ont proposé ma candidature.

Le mot de la fin : un conseil, une idée, une question, une citation ou autre chose?

Donner sans compter. Ce que l'on donne ne nous appauvrit pas, mais nous enrichit.



SECTEURS

TROIS-RIVIÈRES • LA TUQUE
SHAWINIGAN • MÉKINAC-DES CHENAU

Un seul numéro : 819 376-4000

LA PLUS GRANDE FORCE CONSEIL EN MAURICIE

.....
DESJARDINS ENTREPRISES - MAURICIE, C'EST :

- L'EXPERTISE DE 55 PROFESSIONNELS;
- UN VOLUME D'AFFAIRES DE 2,7 G\$;
- 3 000 MEMBRES ENTREPRENEURS.



Desjardins
Entreprises

Mauricie

32^e GALA RADISSON

C'est sous le thème de la Ruée vers l'or qu'a eu lieu le 32^e Gala Radisson. La Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières remercie les nombreux partenaires d'excellence et félicite les 15 lauréats qui ont été dévoilés le 17 février dernier au Delta Marriott Trois-Rivières!

Entreprise de services à l'entreprise

Radisson Formation continue
et services aux entreprises du Cégep
de Trois-Rivières

EPSILIA



M. Robert Champagne, directeur,
Formation continue et services aux
entreprises du Cégep de Trois-Rivières,
et M. Alain Lemieux, président-directeur
général, Epsilia

Entreprise de services à la communauté

Radisson Radio-Canada

SERVICE D'INTÉGRATION AU TRAVAIL (SIT) MAURICIE



Mme Nancy Sabourin, chef des services
français, Radio-Canada Mauricie-Centre-
du-Québec, Mme Geneviève Provost
et M. Alain Levasseur, respectivement
directrice générale et fondateur, Service
d'intégration au travail (SIT) Mauricie

Entreprise commerciale et restauration (plus de 30 employés)

Radisson Desjardins Entreprises

GROUPE BRUNELLE



M. Francis Trépanier, directeur
Développement des affaires, Desjardins
Entreprises, et M. Georges Brunelle,
président, Groupe Brunelle

Industrie touristique

Radisson Innovation et Développement
économique Trois-Rivières

LE GRAND PRIX DE TROIS-RIVIÈRES



M. Yves Lacroix, président, Innovation et
Développement économique Trois-Rivières,
et du Grand Prix de Trois-Rivières,
M. Dominic Fugère, directeur général,
Mme Johanne Lefebvre, administratrice,
et Me Pierre Soucy, vice-président

Employeur de choix

Radisson Emploi-Québec

COGECO CONNEXION



Mme Kathleen Banville, directrice du Centre
local d'emploi de Trois-Rivières, Emploi-
Québec, Mme Madeleine Richard et Mme
Joanne Hinse, respectivement directrice
des ressources humaines et vice-présidente
Ventes marché consommateur et Relations
avec les communautés, Cogeco Connexion

Innovation et technologies

Radisson Deloitte

PROGI



M. John Pankert, associé Deloitte,
Mme Diane Chainé et M. Mathieu Godon,
respectivement présidente et directeur
de la boîte à neurones, Progi

Nouvelles pratiques d'affaires

Radisson École de gestion de l'UQTR

STRATÉGIE CARRIÈRE



M. Saïd Zouiten, directeur, École de gestion
de l'UQTR, Mme Marie-Josée Brassard
et Mme Lyne Thomassin, respectivement
directrice générale et présidente,
Stratégie Carrière

Nouvelle entreprise

Radisson Innovation et Développement
économique Trois-Rivières

HÔPITAL VÉTÉRINAIRE TRIFLUVIEN



M. Mario De Tilly, directeur général, Innovation
et Développement économique Trois-Rivières,
Mme Marie-Michèle Poirier et M. Nicolas Héon,
respectivement présidente et secrétaire,
Hôpital Vétérinaire Trifluvien



Entreprise culturelle

Radisson Corporation de développement culturel de Trois-Rivières

HÉRÔLE



Mme Stella Montreuil, présidente, Corporation de développement culturel de Trois-Rivières, Mme Marie Milette et M. Éric-Paul Parent, producteurs d'immersion, Hérôle

Relève professionnelle ou d'affaires

Radisson Cogeco

CAROLINE DOUCET



M. Daniel Picard, directeur principal Programmation et Relations avec les communautés – Québec, Cogeco Connexion, et Mme Caroline Doucet, architecte propriétaire, Doucet + Turcotte Architectes

Ambassadeur centre-ville

Radisson Société de développement commercial centre-ville de Trois-Rivières

STÉPHANIE MILLER (La Meraki)



M. Patrick Dupuis, président, Société de développement commercial centre-ville de Trois-Rivières, Mme Stéphanie Miller, propriétaire, La Meraki, et M. Mathieu Lahaye, directeur général de la Société de développement commercial centre-ville de Trois-Rivières

Investissement

Radisson Ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation

PROGI



M. Denis Hébert, directeur régional, ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, Mme Diane Chainé, présidente, Progi, et M. Jean-Denis Girard, député de Trois-Rivières

Coup de cœur – Fierté régionale

Radisson Hydro-Québec

PORT DE TROIS-RIVIÈRES



Mme Isabelle Perreault, chef des Relations avec le milieu Centre-du-Québec et Mauricie, Hydro-Québec, M. Gaétan Boivin et M. Cléo Marchand, respectivement président-directeur général et président du conseil d'administration, Port de Trois-Rivières

Personnalité masculine

Radisson Mallette

YVES LACROIX PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, FAB 3R



M. Martin Leblanc, associé, Mallette, et M. Yves Lacroix, président-directeur général, FAB 3R

Personnalité féminine

Radisson Desjardins Entreprises

NANCY SABOURIN CHEF DES SERVICES FRANÇAIS RADIO-CANADA MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC



Mme Chantal Durocher, directrice Développement des affaires, Desjardins Entreprises, et Mme Nancy Sabourin, chef des services français Radio-Canada Mauricie-Centre-du-Québec

Pour ceux et celles qui ne pouvaient être des nôtres le mercredi 30 novembre 2016, la CCITR ainsi que ses partenaires ont dévoilé **le nouveau visuel des Grands déjeuners d'affaires COGECO!**



Grands déjeuners d'affaires



Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières



Partenaires associés

BélangerSauvé
CONSEIL • NÉGOCIATION • LITIGE



FONDS DE DIVERSIFICATION ÉCONOMIQUE MAURICIE CENTRE-DU-QUÉBEC Québec



Partenaire créatif

Partenaire économique

DCOMM.



Partenaire technique

Partenaire média

duoson MULTIMEDIA

leNouvelliste



Photos : Daniel Jalbert photographe

GDAC / 30 novembre 2016

- René Matteau, Directeur développement des affaires, PMA
- Stéphane Forget, PDG, FCCQ



Photos : Buzz photo

GDAC / 25 janvier 2017

- Daniel Archambault, V.-P. exécutif, Kruger
- CCITR et ses partenaires



Photos : Daniel Jalbert photographe

GDAC / 22 février 2017

- Claude Milette, CTVP, CCITR, et Patrick Charlebois, Gestionnaire, BNC
- Martin Cauchon, Président, GCM

rythme **100.1**
Mauricie

**ÉCOUTE
TON RYTHME**

COGECO
MEDIA

106.9 fm
MAURICIE

**Attendez-vous
à plus**

COLLOQUE EXPORT MAURICIE – RIVE-SUD

La Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières, Carrefour Québec international et les Manufacturiers Mauricie Centre-du-Québec se sont regroupés en février dernier pour permettre aux gens d'affaires de réseauter et de s'outiller à l'aide de conférences et d'ateliers, dans le cadre du colloque sur l'exportation.



Photo : Stéphanie Chagné photographe

Nous avons eu la chance d'accueillir madame Julie Boulet, ministre du Tourisme et ministre responsable de la région de la Mauricie, qui était des nôtres lors de la prise de parole de madame Dominique Anglade, ministre de l'Économie, de la Science et de l'Innovation et ministre responsable de la Stratégie numérique, qui était de passage lors de l'événement dans le cadre de la tournée Propulser nos manufacturiers innovants.



Photos : Stéphanie Chagné photographe

L'événement a rassemblé 157 participants lors de cette journée de formation, dont 50 % d'entre eux étaient des manufacturiers industriels.



Lavery Avocats et le Port de Trois-Rivières, quelques partenaires de l'événement.

LES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE 2016-2017



Photos : Daniel Jalbert photographe

Le 5@7 de la rentrée / 2 septembre 2016

- Acura Trois-Rivières



Photos : Stéphanie Chaîne photographe

Cocktail du Nouvel An / 12 janvier 2017

- Musée québécois de culture populaire



Photos : Daniel Jalbert photographe

Le dîner des ministres / 13 janvier 2017

- Delta Trois-Rivières

L'IMPORTANCE DE LA PERSONNALISATION DE LA RELATION AVEC LE CLIENT



Johanne Hinse /

CVP Ventes marché consommateur
et Relations avec les communautés
Cogeco Connexion



À l'ère de la multiplication des technologies, de la rapidité d'exécution et de la performance, la communication n'a jamais été aussi facile et fréquente. Sous l'angle des affaires, le contact s'établit via une myriade de canaux simultanément et à toutes heures. Aussi, les communications plutôt impersonnelles augmentent l'importance accordée aux relations véritables. C'est donc important de personnaliser votre approche et de servir la singularité de chacun de vos clients.

Pour ce faire, il faut se rappeler que le client :

- ne dépend pas de vous, c'est l'inverse;
- n'est pas étranger à votre organisation, il en fait partie;
- n'interrompt pas votre travail, il est votre raison d'être;
- ne demande qu'à être satisfait pour demeurer fidèle;
- vous accorde sa confiance en vous laissant le servir;
- vous témoigne son attachement lorsqu'il exprime son insatisfaction.

Le client doit être « l'inspiration » de vos actions quotidiennes :

- Établir des communications fréquentes; ne jamais assumer qu'un client muet est un client satisfait. Selon Léger Marketing, un client satisfait en parle à cinq personnes tandis qu'un client insatisfait en parle à treize.
- Prendre le temps de rencontrer votre client ou de parler avec lui pour le remercier de sa confiance et lui démontrer sa grande valeur.
- Écouter, écouter, écouter avec patience et bienveillance; la personnalisation des contacts est un atout pour établir une relation gagnante avec lui.
- Reformuler le besoin exprimé pour valider qu'il soit bien compris; un client insatisfait pourrait nuire à votre réputation.
- Tenter, s'il s'agit d'un problème, de le résoudre en un seul contact.
- Enrayer les irritants et exposer les moyens utilisés pour y arriver.
- Faire ce que vous dites ou vous abstenir; « walk the talk ».
- Réaliser des sondages mesurant la satisfaction de votre client; les commentaires sont une source intarissable d'informations, ils vous aideront à vous améliorer.

En somme, il faut une équipe engagée à livrer un service sans égal. Au téléphone, il faut répondre vite et bien! En magasin, il faut se soucier que vos clients trouvent ce qu'ils cherchent!

N'oubliez jamais qu'ils sont vos amis, vos parents, vos voisins, votre postier, votre boulanger... Nous travaillons là où nous vivons, c'est donc se dévouer à sa communauté.

SOLUTIONS D'AFFAIRES



Passez

à un service Internet haute vitesse illimité qui met la barre haut.

Communiquez avec nous dès maintenant.
1 866 920-5786 | cogeco.ca/affaires

ACTIVITÉS À VENIR

AVRIL 2017

JEUDI
6 AVRIL / 17 h

Dégustation Les Vins
du Monde Desjardins

- Complexe Lavolette

JEUDI
20 AVRIL / 7 h 30 à 9 h

Café-rencontre

- CCITR

MERCREDI
26 AVRIL / 7 h 15 à 9 h

Grand déjeuner d'affaires
COGECO

André Bourbonnais,
Investissements PSP

- Delta Trois-Rivières

MAI 2017

MARDI
16 MAI / 16 h

4@7 en entreprise
Cogeco Connexion

MERCREDI
24 MAI / 7 h 30 à 9 h

Grand déjeuner d'affaires
Cogeco

(Série Les Bâtisseurs)

- Delta Trois-Rivières

JUIN 2017

VENDREDI
2 JUIN / 10 h 30 à 20 h

37^e Tournoi de golf annuel

- Club de golf Ki-8-Eb

MERCREDI
14 JUIN / 11 h 30 à 13 h 30

Assemblée générale annuelle
(AGA)

- Delta Trois-Rivières

C'EST GRÂCE À VOTRE
IMPLICATION ET
À VOTRE PRÉCIEUSE
COLLABORATION QUE
L'EXPRESSO VOUS EN
OFFRE TOUJOURS PLUS.
MERCI, CHERS MEMBRES,
D'ÊTRE AUSSI À L'AFFÛT
DE L'EXPRESSO.



Claude Milette /
Rédactrice du bulletin l'Expresso

PARTENAIRE
CRÉATIF : **absolu**

PARTENAIRE
D'IMPRESSION : **IMPRIMERIE
DE LA RIVE SUD LITE**



Suivez-nous :
Chambre de commerce
et d'industries de Trois-Rivières

Et plus encore au www.ccitr.net



**DES IDÉES FRAÎCHES
POUR VOS DÉFIS PLUS CORSÉS**
ABSOLU EN 360°, VOUS ALLEZ AIMER ÇA.

PLANIFICATION
STRATÉGIQUE

CAMPAGNE
PUBLICITAIRE

STRATÉGIE
NUMÉRIQUE

IDENTITÉ
VISUELLE

DESIGN
IMPRIMÉ

MÉDIAS
SOCIAUX

absolu.ca