

# Contact



Le journal de la Société  
de développement commercial  
du quartier Saint-Joseph

DÉCEMBRE 2011

Pour vous informer du dynamisme de votre quartier

*À vos marques,  
prêts, décorez !*

*C'est la Féerie de Noël  
dans le quartier Saint-Joseph*

De retour avec une quatrième édition, la Société de développement commercial (SDC) quartier Saint-Joseph de Drummondville et le comité des citoyens invitent les propriétaires d'entreprise et les résidents du quartier à décorer leur façade commerciale ou résidentielle, et cela, afin d'embellir le quartier pour la période des fêtes.

Un jury, composé des représentants de la SDC et du comité des citoyens, sillonnera les rues du quartier dans la semaine du 12 décembre et déterminera les finalistes dans les catégories commercial, résidentiel et logement.

Tout genre de décoration sera accepté pour le concours, des lumières et autres éléments de décoration rappelant cette grande fête. Le dévoilement des gagnants, la remise des prix et des certificats-cadeaux, provenant des entreprises du quartier, aura lieu le mercredi 10 janvier 2012, lors d'un 6 à 8, qui se tiendra au 2025 boulevard St-Joseph, dans les locaux des Loisirs Saint-Joseph.

Rappelons que le quartier Saint-Joseph est en pleine effervescence. La SDC et le comité des citoyens s'unissent pour développer et dynamiser le quartier en proposant des concours, en regroupant les marchands autour de promotions collectives, en favorisant l'embellissement du quartier, et en organisant des activités pour les citoyens, dont la fête du quartier Saint-Joseph, qui a célébré sa 12e édition à l'été 2011.

## NOUVEAUX COMMERCES

Ouvert depuis le 25 octobre au 444 rue St-Jean, le restaurant Maxime offre de succulents repas de type mets canadiens. Que ce soit pour une pizza, du poulet, des fruits de mer, des grillades ou pour une salade, ce restaurant d'environ 225 places qui vous invite à apporter votre vin, saura vous satisfaire à coup sûr! À noter qu'il offre aussi les déjeuners (samedi et dimanche seulement).



## RELOCALISATION

Déménagé depuis quelques mois dans un nouveau local situé au 223 rue St-Marcel, L'Oeil Graphique vous offre des services de photocopies et de conception graphique tels que : dépliants, infographie, cartes d'affaires, affiches, publicités, etc. Reconnue pour son excellent service personnalisé, l'équipe de L'Oeil Graphique vous attend pour vous aider dans la réalisation de tous vos petits et grands projets.



Nouvellement déménagée dans des locaux plus spacieux au 223 rue St-Marcel, la Coccinelle boutique d'enfants vous offre des vêtements d'enfants usagés, des vêtements de maternité, divers jeux et jouets, accessoires divers, etc. Osez une visite, car de belles trouvailles vous attendent!



## INVITATION SOIRÉE SPECTACLE BÉNÉFIQUE

L'organisme *Les Loisirs St-Joseph* est fier de présenter son premier spectacle bénéfique qui aura lieu le **25 février 2012 à 20h30** au Box Office. Pour cette occasion, nous vous présentons nul autre que le lauréat de la chanson de l'année, M. Vincent Vallières avec son spectacle : *Le monde tourne fort*.

Nous vous offrons la possibilité de passer une soirée mémorable tout en aidant notre organisme à poursuivre sa mission auprès des jeunes de Drummondville.

Ce spectacle est une excellente manière de féliciter le travail de vos employés ou encore de souligner le St-Valentin à un prix très abordable et qui plus est, bénéfique pour les jeunes de notre communauté.

*Les Loisirs St-Joseph* comptent plus de 500 jeunes membres de 8 à 18 ans. Ouvert 7/7 jours, nous offrons gratuitement un lieu de rencontres unique en ville pour nos installations sportives, récréatives, culturelles et sociales.

Fréquenté par des centaines de jeunes qui bougent et qui veulent bouger, nous avons besoin de votre contribution pour poursuivre notre mission et la maintenir accessible pour tous.

Pour commander votre forfait veuillez contacter le 819-477-0484 (nous livrons dans la même journée).

**4 billets réguliers (1 table) pour 120 \$**

**4 billets, table section parterre, et mention comme amis des jeunes pour 250 \$ \***

**\*Mention amis des jeunes sur le panneau des partenaires à l'entrée de la salle.**

**Pour information :**

**Isabelle Dionne 819-477-0484**

Billets réguliers en vente chez :  
Mercerie Drummond 235 Heriot  
Cabaret Box Office 512 Lindsay  
Loisirs St-Joseph 2025 boul. St-Joseph

**PARTENAIRES**

Tim Hortons - Bijouterie Lampron - Loisirs St-Joseph

## ENGAGEMENT, LOYAUTÉ, PUIS SATISFACTION

La satisfaction des clients engendre automatiquement loyauté, ventes et profits. Nous y avons cru longtemps. L'avez-vous expérimenté?



Alors pourquoi la majorité des entreprises qui enregistrent un taux de plus de 80 % de satisfaction chez leur clientèle n'affiche-t-elle pas le même taux de profit? « Est-ce que nous mesurons les bonnes choses? », s'interroge Mario Loubier, coach et formateur, dans ses bulletins « Entièrement satisfait et infidèle... » et « Créer l'engagement des clients ».

En se fondant sur l'étude de la firme Gallup, M. Loubier démontre que c'est l'optimisation de l'engagement de votre client : de sa connexion émotionnelle plutôt que cognitive qui fait foi de sa loyauté envers votre entreprise.

- Les entreprises qui s'intéressent à l'engagement des clients surpassent la marge bénéficiaire de leur concurrence de 26 %.
- Ils accroissent leurs ventes face à ses mêmes concurrents de plus de 85 %.
- Une étude réalisée dans une chaîne d'alimentation à démontrer une augmentation respective de 32 % des visites et de 46 % des dépenses par l'engagement élevé du client envers l'épicier joint à son entière satisfaction. La satisfaction en elle-même n'est pas la clé de sa fidélité.

La connexion émotionnelle est un lien privilégié entre deux personnes, ou entre une personne et un produit. Elle a comme effet d'excuser certaines erreurs. Par exemple, mon collègue qui est un adepte de la marque Apple aura le réflexe s'il éprouve un problème avec son iPad de croire qu'il l'a mal manipulé au lieu de se plaindre de son produit fétiche.

Autres illustrations pour évaluer la loyauté : vous fréquentez régulièrement votre épicerie vu sa proximité à votre domicile. Êtes-vous loyal? Advenant qu'un nouvel épicerie ouvre au coin de votre rue, vous irez sûrement voir les offres et profiter des aubaines. « Infidèle ou indifférent », diriez-vous? Paradoxalement, vous acceptez de faire 15 kilomètres pour vous rendre à votre salon de coiffure, et ce, bien que vous en croisez plus d'une dizaine sur votre route. Belle preuve de fidélité à votre coiffeuse! Le lien émotionnel fait la différence préférentiellement au critère rationnel dans tout comportement humain.

Lors de l'achat de votre nouvelle voiture, vous avez probablement répondu au sondage Web et vous vous êtes déclaré satisfait. Or, dans les faits, vous ne recommandez pas ce concessionnaire à vos amis et vous effectuerez vos visites d'entretien chez un autre garagiste dès que la garantie expirera. En y pensant, ce n'est pas le vendeur qui a réussi à vous vendre votre voiture. Vous l'avez acheté, car vous la vouliez et par hasard c'était ce vendeur qui était là. Indifférent bien que satisfait! Le sondage de satisfaction n'arrive malheureusement pas à mesurer l'engagement émotionnel. Il sert généralement à évaluer l'application d'un processus et la qualité de

l'application.

La preuve de la loyauté se situe dans l'attachement émotionnel envers le produit ou le service.

Le jugement émotionnel est tributaire à 70 % dans la prise de décision du consommateur. Ce jugement est ce que vous ressentez envers le vendeur ou l'entreprise comme l'amabilité, la réputation, le désir sincère de vous aider, le niveau d'expertise, etc. Seulement 30 % du jugement rationnel (aspect logique, cartésien) génère les décisions de votre client comme le rapport prix/qualité, l'accessibilité du commerce ou vendeur, les avantages techniques, etc.

« La connexion émotionnelle profite aux entreprises et aux personnes qui savent comment l'influencer. », nous expose Mario Loubier. Voici comment vous pouvez créer l'ENGAGEMENT des clients :

**ENGAGEMENT = RESPECT + RELATION + CONTRÔLE + CONFIANCE**

- **RESPECT** : Montrez à votre client que vous l'appréciez, que vous accordez de la valeur à ce qu'il dit (intéressez-vous à ce qu'il est venu faire chez vous, vouvoyez-le, utilisez son nom, demandez-lui la permission avant de faire quelque chose)
- **RELATION** : Intéressez-vous au client plus qu'à vous et entretenez cette relation (posez-lui des questions, cessez de renchérir sur ce qu'il dit, mais demandez-lui comment et pourquoi il le dit ou fait, gardez contact avec lui régulièrement, souriez-lui).
- **CONTRÔLE** : Donnez le plein contrôle au client, à ce qu'il désire faire (demandez-lui la permission avant de faire quelque chose, donnez-lui des choix quand vient le temps de décider, suggérez-lui sans vous imposer, soyez transparent en lui donnant toute l'information).
- **CONFIANCE** : Dites la vérité au client et jouez franc-jeu (ayez l'air et agissez en professionnel, livrez quand vous promettez, misez sur ce que le client veut, intéressez-vous à lui et complimentez ces choix).

En développant des attitudes et des comportements qui procurent de façon authentique ces composantes de l'engagement des clients, vous gagnerez bien votre vie et obtiendrez des bénéfices à long terme. Rappelez-vous la maxime tirée du livre *Le cœur aux ventes* de Jean-Pierre Lauzier : « Le client déteste se faire vendre, mais il adore acheter ».

Pour plus d'informations, vous pouvez joindre le Commissariat au commerce au 819 472-6705, [info@commerce-drummond.com](mailto:info@commerce-drummond.com) ou [www.commerce-drummond.com](http://www.commerce-drummond.com).

Sources :  
© [www.coachingetleadership.com](http://www.coachingetleadership.com) [www.marioloubier.com](http://www.marioloubier.com)  
« Entièrement satisfait et infidèle... » Texte de Mario Loubier, 9 septembre 2011  
« Créer l'engagement des clients » Texte de Mario Loubier, 10 octobre 2011  
[www.jeanpierrelauzier.com](http://www.jeanpierrelauzier.com)

## PÉRIODE DES FÊTES 2011-2012 CONGÉS FÉRIÉS

# IMPORTANT

## ALLUMEZ VOS LUMIÈRES !!!

Pour la Féerie de Noël dans le  
QUARTIER SAINT-JOSEPH

Un jury sillonnera les rues pour  
admirer vos décorations :

### lundi 12 décembre

*Si vous avez décoré, vous êtes invité à la  
remise de prix le 10 janvier de 18h à 20h au  
Loisirs St-Joseph situé au 2025 boul. St-Joseph.*

*Un tirage au sort aura lieu pour déterminer les gagnants.*

Cette activité est une initiative de la  
Société de développement commercial  
et du Comité- Citoyen du quartier Saint-Joseph



# IMPORTANT

**Samedi 24 décembre 2011**  
Fermeture à 17 h

**Samedi 31 décembre 2011**  
Fermeture à 17 h

**Dimanche 25 décembre 2011**  
Magasins fermés  
Congé chômé et payé

**Dimanche 1er janvier 2012**  
Magasins fermés  
Congé chômé et payé

**Lundi 26 décembre 2011**  
Ouverture de 13 h à 21 h

**Lundi 2 janvier 2012**  
Magasins ouverts

### MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SDC SAINT-JOSEPH

**Monsieur Pierre Tremblay, président**  
Bijouterie Lampron

**Monsieur Richard DeBlois, vice-président**  
Tim Hortons

**Madame Marie-Josée Béland, secrétaire-trésorière**  
Anny Fleuriste

**Monsieur Yves Gauthier, administrateur**  
Maximusik

**Monsieur Alain Martel, administrateur**  
Ville de Drummondville

**Monsieur Éric Blanchard, administrateur**  
L'Oeil graphique

**Monsieur Guy Drouin, administrateur**  
Commissariat au commerce

**Monsieur Yanick Pétrin**  
Gestionnaire de la SDC, Commissariat au commerce

La SDC a été mise sur pied afin  
de favoriser le développement économique  
et la promotion du quartier Saint-Joseph.  
Pour toutes informations : 819 474-1766.

