

CONTEXTE

La Chaire de leadership en enseignement sur l'approche client et la gestion de la qualité du service est un projet unique et porteur. Elle a pour mission le développement des connaissances et des activités de formation pratiques consacrées à la formation de professionnels de la relation consommateur-organisation, en devenir et en exercice.

**UN ACTEUR
DE PROGRÈS**

DEPUIS 350 ANS



CHAIRE DE LEADERSHIP EN ENSEIGNEMENT SUR L'APPROCHE CLIENT ET LA GESTION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

Par leur soutien financier, les commanditaires de la chaire permettront, entre autres, le recrutement de deux ressources professorales et d'une ressource professionnelle destinée à la formation pratique. Celles-ci soutiendront l'enrichissement des programmes d'études en sciences de la consommation, lesquels sont axés sur l'approche client et la gestion de la qualité du service.

Récipiendaire du prestigieux prix de l'Office de la protection du consommateur.

Hausse de 250 % des effectifs étudiants depuis 10 ans.

Les objectifs de la Chaire sont les suivants :

- **développer et favoriser le transfert d'une expertise** de niveau universitaire dans le domaine de l'approche client et de la gestion de la qualité du service, concourant ainsi au développement d'un pôle d'excellence en la matière;
- **enrichir la formation pratique de la relève** par la mise sur pied d'un bureau de consultation étudiant supervisé offrant des services aux organisations;
- **mettre sur pied un programme court de formation** universitaire, dédié aux professionnels et aux gestionnaires déjà en activité;
- contribuer à la **création du premier programme canadien de doctorat dans ce domaine.**

La *Chaire de leadership en enseignement sur l'approche client et la gestion de la qualité du service* de l'Université Laval s'appuiera sur l'existence et le dynamisme des programmes d'études universitaires en sciences de la consommation. Elle soutiendra leur croissance avec l'appui du programme de chaire de leadership en enseignement (CLE) de l'Université Laval. Ce programme s'insère dans la volonté de l'Université Laval d'améliorer la compétitivité des entreprises en développant des pôles d'expertise unique.

UNIQUE – POUR SES RETOMBÉES

Avec la *Chaire de leadership en enseignement sur l'approche client et la gestion de la qualité du service*, l'Université Laval positionnera comme la seule université au Canada offrant une formation universitaire complète dans ce domaine (3 cycles) tout en offrant un programme court destiné aux professionnels et aux gestionnaires déjà en activité.

À court terme, elle constituera un facteur attractif important pour attirer de nouvelles clientèles d'étudiants, et ce, à deux cycles d'études. À moyen et à long termes, la chaire contribuera à la consolidation d'une formation universitaire existante unique qui fait ses preuves et à la promotion de formations certifiées dans le domaine de l'approche client et la qualité du service.

L'embauche de nouvelles ressources favorisera non seulement le transfert des connaissances et la formation pratique des futurs professionnels, mais aussi la recherche générée par les études doctorales dans ce domaine. Cela contribuera au développement et à la consolidation de ce champ disciplinaire comme pôle d'excellence unique et essentiel au développement social et économique.

BUDGET

285 000\$ par an
Projet global

150 000\$ par an
Composante de départ

IMPACTS POUR LES PARTENAIRES

Les partenaires bénéficieront des nouvelles connaissances développées ainsi que des activités de formation accessibles aux professionnels en activité et à leur relève. Leur soutien contribuera à l'avancement du marché et de la société, en soutenant le développement d'un pôle d'excellence universitaire dans le domaine de l'approche client et de la qualité des services, expertise hautement pertinente au succès des organisations québécoises.