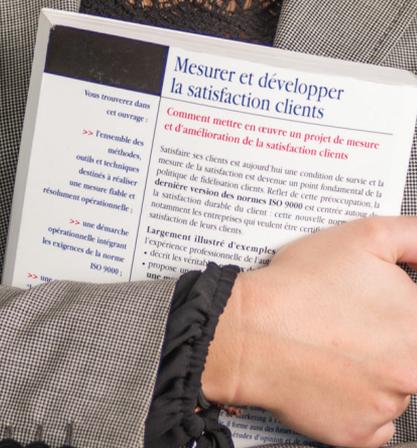
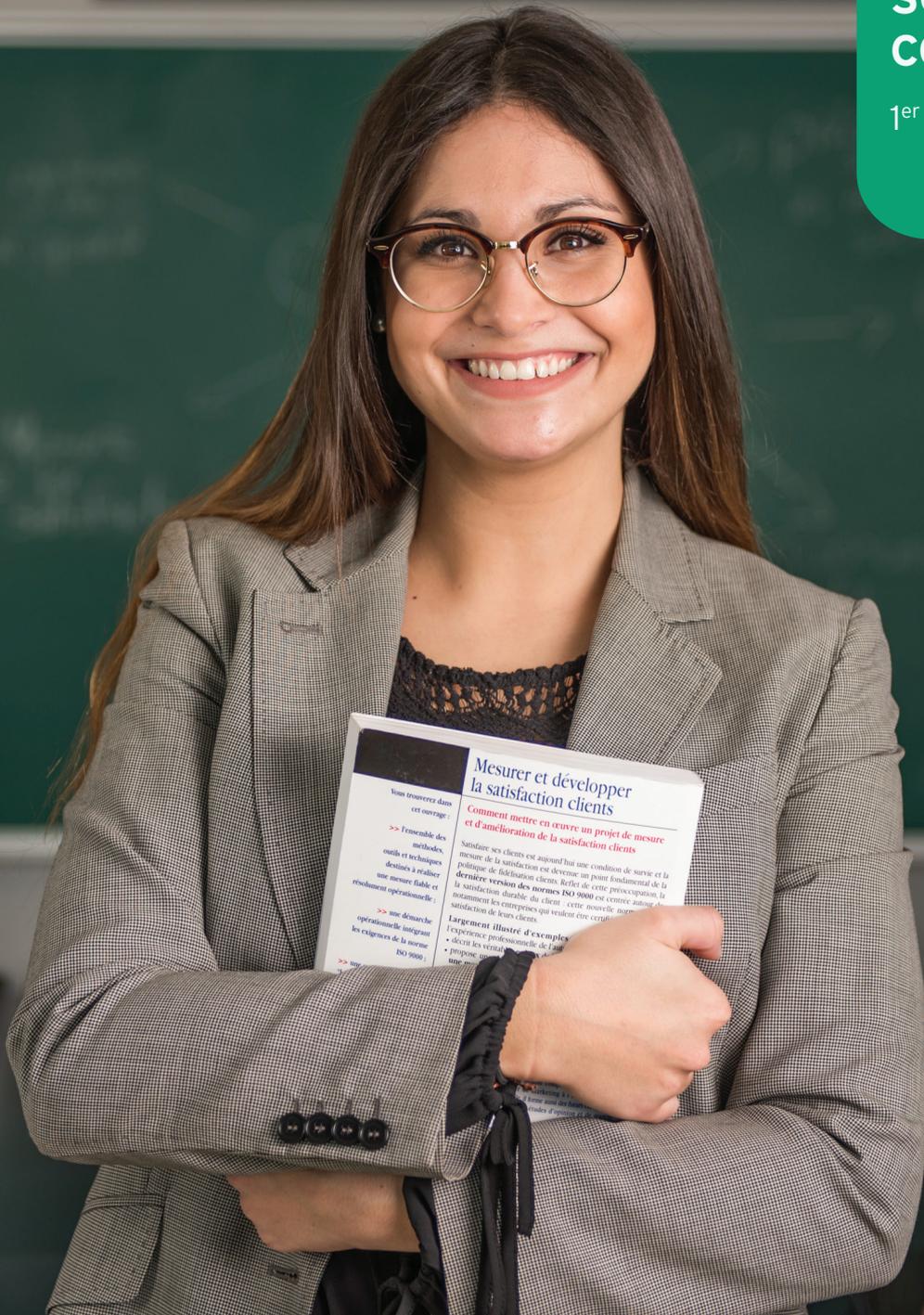


## EMPLOYEURS

Soyez novateurs et embauchez un futur professionnel s'assurant de la prise en compte du bien-être des consommateurs dans les stratégies organisationnelles.

# Baccalauréat en SCIENCES DE LA CONSOMMATION

1<sup>er</sup> cycle



Faculté des sciences  
de l'agriculture et de  
l'alimentation



UNIVERSITÉ  
LAVAL

## Organisations et employeurs : des étudiants-stagiaires et des professionnels incomparables à votre service.

Les étudiants au baccalauréat en sciences de la consommation vous feront profiter de leur expertise unique axée sur la relation consommateur-organisation, l'approche client et l'excellence de la qualité des services.

### LEURS CONNAISSANCES

- le comportement du consommateur et l'approche client
- la qualité du service et la satisfaction des clientèles
- les méthodes d'évaluation et de mesure quantitatives et qualitatives (sondage, entrevue de groupe)
- les méthodes d'intervention et d'amélioration du service aux clients
- l'administration des affaires et le marketing
- la communication

### LEURS SAVOIR-FAIRE

- identifier les besoins et les attentes des clientèles cibles (internes ou externes, entreprises ou consommateurs, organisations privées ou publiques)
- étudier les attitudes, les perceptions et les comportements des consommateurs
- segmenter les marchés à l'aide de mesures fiables et établir le profil des différents segments
- développer, planifier et mettre en œuvre des stratégies et des outils d'évaluation et de contrôle de la qualité des services et d'évaluation de la satisfaction de la clientèle (ex. : sondage, entrevue de groupe, carte commentaires, client mystère)
- mettre en œuvre des démarches d'amélioration de la qualité des services
- cartographier, réviser et gérer les processus organisationnels
- travailler au développement d'une planification stratégique
- implanter et participer à une démarche qualité de service, de la mission de l'entreprise à la promesse aux clients, en passant par le développement du concept de service et de normes de service
- déterminer des outils de gestion et d'amélioration de la qualité du service en fonction des défis et des problèmes des organisations tels ISO, PVA, Six Sigma, Kaizen, QUALImètre, 5S, AVA, 5P, Pareto
- planifier et superviser les achats, la rotation des stocks et la détermination des marges bénéficiaires
- gérer les communications à la clientèle
- planifier, gérer et évaluer des programmes (recherche, information, éducation et formation)

### Exemples de postes occupés par les diplômés

- Gestionnaire dans le secteur du commerce de détail
- Analyste en recherche
- Responsable marketing et médias sociaux
- Agent de planification ou de développement
- Chef de produit ou de marque
- Spécialiste en études de marché et recherche commerciale
- Analyste en commercialisation
- Analyste, chargé de projets ou coordonnateur (recherche et veille stratégique)
- Chargé de projets dans le domaine de l'événementiel

- Conseiller, directeur, coordonnateur en gestion de la qualité
- Coordonnateur au développement des marchés
- Coordonnateur de l'amélioration et l'optimisation des processus
- Directeur ou superviseur de l'expérience client
- Formateur en gestion des relations avec les consommateurs
- Représentant commercial
- Responsable des stratégies numériques

Plusieurs organisations reconnues bénéficient de l'expertise de stagiaires et de bacheliers en sciences de la consommation

#### Manufacturiers

Emco, EXFO, IPL, Fastenal, Louis Garneau, Olymel, PepsiCo, Procter & Gamble, Meubles South Shore, Garant, Cycles Lambert, Prevost

#### Commerces de gros et de détail

Ameublements Tanguay, Canac, GFS, Hilti, La Baie, Loblaw, Métro, Simons, Lowe's Canada, Mia Bijoux, Chocolats Favoris

#### Services

ACEF, CAA, Trudel Corporation, Ivanhoé Cambridge, Restaurants Normandin, TELUS, Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), Crakmédia, RestoQuébec, Médial Services Conseils SST

#### Assurances et finances

Autorité des marchés financiers, Banque Nationale, Banque Royale, Banque Scotia, Desjardins, Industrielle Alliance, La Capitale, AGP Assurances, SSQ

#### Recherche, sondage, communication et marketing

Brad, Desjardins marketing stratégique, SOM, Mercure Communication, Léger Marketing

#### Organisations publiques et parapubliques

CHU, CIUSSS, Directeur des poursuites criminelles et pénales, Industrie Canada, MAPAQ, MEES, Office de la protection du consommateur, Sépaq, SAAQ, Société des traversiers du Québec, Retraite Québec, Revenu Québec, Centre des services partagés du Québec, Parcs Canada, Ville de Québec

**Pour en savoir plus sur la formation, discuter de stages ou recruter des diplômés, communiquez avec nous :**

#### Jocelyne Lévesque

Responsable des stages  
418 656-2131, poste 402570  
jocelyne.levesque@eac.ulaval.ca

#### Vicky Bellehumeur

Conseillère en emploi  
Service de placement de  
l'Université Laval  
418 656-3575, poste 406875  
vicky.bellehumeur@spla.ulaval.ca