



Embauchez un stagiaire  
ou un diplômé

Baccalauréat en  
**SCIENCES DE LA  
CONSOMMATION**



UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

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

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

**Les diplômés du 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
- 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
- élaborer et implanter 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
- choisir 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 à l'aide d'outils Internet
- planifier, gérer et évaluer des programmes de recherche, d'information, d'éducation ou de formation

## Leurs expériences pratiques

- études de cas, exercices et travaux pratiques réalisés en équipe
- deux stages en entreprise

## Exemples de postes occupés

- acheteur ou chef des approvisionnements
- agent d'information ou de promotion
- analyste en marketing ou en politique et réglementation
- chargé de compte
- conseiller ou coordonnateur du service à la clientèle ou de la qualité du service
- directeur des ventes, coordonnateur aux ventes et au marketing
- directeur du développement organisationnel
- gérant des opérations, responsable de la gestion des prix
- gestionnaire, coordonnateur, chargé de projet ou de recherche
- représentant commercial
- responsable ou directeur de la qualité ou des politiques clients

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

### Manufacturiers

Emco, EXFO, IPL, Labatt, Louis Garneau, Olymel, PepsiCo, Procter & Gamble, Prolav, Savoura

### Commerces de gros et de détail

Ameublements Tanguay, Canac, GFS, Hilti, La Baie, Loblaw, Marché du store, Métro, Simons, Sobeys

### Services

ACEF, CAA, Groupe Le Massif, Hôtel de Glace, Ivanhoé Cambridge, Laval Technopole, Restaurants Normandin, TELUS, Ville de Québec

### Assurances et finances

Autorité des marchés financiers, Banque Nationale, Banque Royale, Banque Scotia, Desjardins, Industrielle Alliance, La Great-West, Robin Veilleux services financiers, SSQ

### Recherche, sondage, communication et marketing

Brad, Desjardins marketing stratégique, Lanla, Mercure Communication, Piranha

### Organisations publiques et parapubliques

CHU, CSSS, Directeur des poursuites criminelles et pénales, Industrie Canada, MAPAQ, MELS, Office de la protection du consommateur, Sépaq, Société des traversiers du Québec

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

### Marie J. Lachance

Directrice du programme  
418 656-2131, poste 3477  
marie.lachance@eac.ulaval.ca

### Jocelyne Lévesque

Responsable des stages  
418 656-2131, poste 2570  
jocelyne.levésque@eac.ulaval.ca

### Vicky Bellehumeur

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