

Détail Formation a pour objectif de soutenir le développement des entreprises de détail du Québec en mettant à la disposition des regroupements de détaillants, des chambres de commerce, des organismes de développement économique, des franchiseurs ainsi que des détaillants indépendants des outils de gestion et des services spécialisés.

Des outils pratiques pour améliorer sa gestion

Dans le cadre d'un programme de formation, il est possible de mettre à la disposition des détaillants plusieurs types d'outils de soutien à la gestion.

Le *Cahier de gestion d'un commerce de détail*, un guide conçu par la Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal, en collaboration avec Emploi-Québec, est sans doute le plus connu des outils proposés par Détail Formation puisqu'il est dorénavant accessible à toutes les entreprises de détail du Québec au coût de 129,95 (taxes en sus).

Une information de base

Le détaillant peut y retrouver l'essentiel des renseignements utiles à la gestion quotidienne de son commerce (Gestion du personnel, Marketing, Gestion financière, Lois et règlements) et profiter de conseils pour :

- rentabiliser ses activités commerciales
- planifier son budget marketing
- mettre en valeur sa marchandise
- améliorer son service à la clientèle
- évaluer le rendement de son personnel
- réaliser une entrevue d'embauche
- etc.



Présenté sous forme de cartable, le *Cahier de gestion d'un commerce de détail* comprend toute une série d'outils prêts à être utilisés, que le détaillant peut personnaliser à sa guise.

40 exemples concrets

Les utilisateurs du cahier apprécient particulièrement ces outils qui simplifient leurs opérations, tout en leur permettant de parfaire leurs connaissances. L'information proposée répond aux normes de qualité des manuels de procédures utilisés par les chaînes de détaillants reconnues.

Parmi ces exemples concrets, on retrouve :

- un formulaire de demande d'emploi
- un questionnaire d'entrevue
- une grille d'évaluation des candidatures
- une fiche d'évaluation du rendement
- un budget marketing
- une grille d'analyse de la concurrence
- un exemple de publipostage
- un formulaire de remboursement
- une carte d'appréciation
- un outil diagnostique de l'entreprise.

Vos commentaires

Les commentaires recueillis récemment lors d'un sondage auprès des utilisateurs du cahier (détaillants et intervenants) nous révèlent que :

- cet outil est apprécié pour la qualité et la pertinence de l'information proposée;
- il est perçu comme un soutien ponctuel et ciblé (selon l'information recherchée);
- cet outil de travail peut être utilisé par des propriétaires de commerce ainsi que par des conseillers en gestion oeuvrant au sein de SDC, de chambres de commerce, de centres locaux de développement, de sociétés d'aide au développement des collectivités.

Suite page 2



Projets en cours

Répondant à la demande d'un détaillant qui souhaitait mieux former ses employés sur le service à la clientèle (plus particulièrement sur la gestion des plaintes), la conseillère aux entreprises Marie-Hélène Bertrand, de la rue Notre-Dame Ouest, a récemment proposé un «parcours de formation».

Ce parcours, élaboré sur mesure par Daniel Tanguay, coordonnateur de Détail Formation, comprenait des ateliers pratiques s'adressant à une quinzaine d'employés, ainsi qu'une évaluation de type client mystère. À la suite de cette activité, le détaillant s'est vu remettre un plan d'action détaillé qui lui permettra de mieux se démarquer dans son secteur d'activité où la concurrence est de plus en plus vive.

Info Entrepreneurs

Détail Formation figure depuis le mois de juin au nombre des services professionnels de soutien à l'entreprise diffusés à travers le réseau d'affaires Info Entrepreneurs (www.infoentrepreneurs.org).

Des sessions de formation offertes par Jacky Le Bihan ont permis aux agents d'information oeuvrant au sein de cet organisme de se familiariser avec nos services.

Présentations auprès des CLD

Jacky Le Bihan rencontre actuellement les directeurs des Centres locaux de développement ainsi que les intervenants responsables du soutien aux entreprises de détail afin de mieux les sensibiliser à notre expertise. Détail Formation souhaite ainsi mettre à la disposition des CLD ses services et ses outils de gestion susceptibles d'appuyer le développement de ces entreprises.

Détail Formation : de nouveaux services

Détail Formation offre dorénavant un service de Clients mystère ainsi que l'outil de gestion, le Guide d'accueil d'un nouvel employé.

Ces éléments s'ajoutent aux services-conseils, aux séminaires personnalisés (Diagnostic d'une entreprise de détail – Service à la clientèle) ainsi qu'au *Cahier de gestion d'un commerce de détail*.

Clients mystère

Ce service permet d'obtenir un «portrait» du niveau de satisfaction de sa clientèle. Cette nouvelle approche, très populaire auprès des détaillants, offre l'avantage d'obtenir dans un court délai de précieuses informations sur les forces et les faiblesses de son service à la clientèle et de bénéficier de conseils d'experts pour améliorer la situation. Rappelons que le profil de chaque client mystère correspond à la clientèle type de l'entreprise évaluée.

Guide d'accueil d'un nouvel employé

Ce guide est un document d'intégration complet dont le contenu est adapté à chaque entreprise. Il regroupe des informations concernant la mission de l'entreprise, ses valeurs ainsi que ses usages et règlements.



Votre opinion compte pour nous

Selon vous, combien de personnes consultent ce bulletin au sein de votre organisme ? Nous vous invitons à nous retourner votre réponse par télécopieur au (514) 522-2413. Merci!

Détail Formation
1012, av. du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6

(514) 522-3797 ou 1 888 822-5555
télécopieur (514) 522-2413