

# Le Bulletin électronique

## Détail Formation - Mai 2001

[www.detailformation.com](http://www.detailformation.com)

Le projet Détail Formation a pour objectif de promouvoir la formation de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail auprès des regroupements de détaillants, des chambres de commerce, des organismes de développement économique, des franchiseurs ainsi que des détaillants indépendants.



La formation : un outil **essentiel** pour les petites entreprises de détail

### Nouveaux projets

**Chicoutimi** - La conseillère aux entreprises Annie Picard pilote depuis mars dernier un projet de formation créé à l'initiative de la Chambre de commerce de Chicoutimi, grâce à l'appui du Centre local d'emploi. Mis sur pied avec le soutien de Détail Formation, ce projet est offert à une soixantaine de détaillants. Une nouveauté : un comité aviseur formé de détaillants est mis à contribution afin de guider la mise en place de cette initiative. À la suite d'une première rencontre, plusieurs propositions ont déjà été retenues quant aux activités de formation à privilégier ainsi qu'à la stratégie de promotion à mettre en œuvre.

La programmation préliminaire, présentée à plusieurs regroupements de détaillants (l'Association des centres-villes de Chicoutimi, le Groupe du Royaume Saint-Paul, Place du Royaume, Place du Saguenay), sera suivie d'une évaluation de besoins. Plusieurs activités de communication sont également prévues. Nous remercions la Chambre de commerce ainsi que le CLE de Chicoutimi de leur collaboration.

**Marché Bonsecours** - À la suite d'une demande provenant de la direction du Marché Bonsecours (situé dans le Vieux-Montréal), un projet de formation d'une durée de deux mois est offert jusqu'à la mi-juin à une quinzaine de détaillants. Notre conseillère aux entreprises, Véronique Lalande, partage son expertise auprès de ces entrepreneurs et ce, à raison d'une journée par semaine.

En plus d'un soutien à la gestion personnalisé, le programme comprend un Séminaire sur le service à la clientèle, pour les employés, la rédaction d'un *Manuel de l'employé* ciblé pour le Marché ainsi que la distribution de notre plus récent outil *Le service à la clientèle touristique pour les commerçants*. D'autres activités peuvent être organisées à la demande spécifique des détaillants. Nous remercions de sa collaboration Monsieur Gilles Morel, directeur du Marché Bonsecours et de la Société de développement de Montréal.

### Quoi de neuf du côté de nos conseillers aux entreprises

**Amos** - En réponse aux besoins des détaillants identifiés lors d'une vaste consultation, le programme **Défi Commerce**, sous la responsabilité d'Éric Laliberté, propose depuis plusieurs mois une gamme d'activités comprenant : la présentation de dîners-échanges portant sur des thèmes de gestion précis (souvent une amorce pour des formations plus approfondies); le client mystère, qui permet d'évaluer le service à la clientèle, tout en servant de levier à une série de visites de courtoisie et de diagnostic destinées aux détaillants qui souhaitent entreprendre une démarche d'amélioration continue; des services-conseils personnalisés; l'organisation d'ateliers de formation; la rédaction d'un bulletin d'information ainsi que la diffusion d'une pochette présentant une liste de ressources de soutien à la gestion. À signaler également : l'organisation d'un concours axé sur l'approche client.

#### Programme de services aux commerçants (SAC) : Chambre de commerce Beauport-Côte de Beauport

Plusieurs ateliers se sont ajoutés à la programmation de base (services-conseils personnalisés, visites de clients mystère, outils de gestion) élaborée par le conseiller Stéphane Talbot. Ces ateliers, qui abordent différents thèmes de gestion ont donné lieu à de nombreuses consultations individuelles. Les détaillants apprécient tout particulièrement cette formule qui leur permet de bénéficier d'un soutien sur mesure, adapté à leur secteur d'activité (ce que n'offre pas toujours la formation en groupe).

#### Chambre de commerce Charlesbourg - Chauveau

Les conseillères Lucie Caron et France Mailloux coordonnent ce projet comprenant des activités de formation en groupe (ateliers portant sur des thèmes précis), ainsi qu'un accompagnement professionnel et du suivi offert en entreprise (des consultants externes peuvent être appelés à intervenir au besoin).



**Chambre de commerce régionale de Sainte-Foy** - Une programmation diversifiée, appuyée d'un suivi personnalisé offert par les deux conseillères Carolyne Lefebvre et Caroline Paquet, permettent d'assurer un soutien à la gestion sur mesure. Des activités comme le client mystère (très en demande) et les séminaires (service à la clientèle, motivation et mobilisation du personnel, évolution du marché, publicité) stimulent la demande pour des services-conseils individuels offerts par les conseillères et par des consultants externes.

**Buckingham** - Sous la coordination de Daniel Brunet, le programme **L'essence des affaires à Buckingham** a fait bien du millage depuis son lancement. Une série de cinq conférences proposées depuis le début de l'année a suscité la participation de 260 personnes. La première présentation, qui portait sur l'identification de la clientèle, a d'ailleurs connu un grand intérêt : plusieurs détaillants ont demandé un soutien personnalisé afin de mieux évaluer la provenance de leurs clients. Le service de clients mystère est également très apprécié. L'accent sera donné dans les prochaines semaines sur le *coaching* personnalisé.

**Gatineau** - Les trois conseillers Alain Faussurier, Albena Valeva et Richard Brunelle se partagent les nombreuses interventions réalisées dans le cadre du **Programme Intervention Commerce**. La demande pour les services-conseils personnalisés est constante (un premier suivi en entreprise débouche fréquemment sur une intervention plus approfondie); des séminaires présentés mensuellement ont abordé différents thèmes (marketing, motivation et leadership, recrutement du personnel, innovation dans les services professionnels, fidélisation de la clientèle). Récemment offert, le *Manuel de l'employé* (rédigé par les conseillers de Détail Formation) est très apprécié.

**Hull** - Deux mois à peine après son lancement, le programme **Vision Stratégique**, destiné aux membres de l'Association des gens d'affaires et professionnels de Hull, donne déjà des fruits. Plusieurs détaillants ont demandé la visite de clients mystère (une intervention qui «ouvre la porte» à du soutien en entreprise et qui favorise la participation à des ateliers). Un premier déjeuner-causerie portant sur la sécurité dans les commerces, présenté en mai, sera suivi d'un atelier sur la publicité. L'ensemble des activités de formation et de soutien en entreprise sont élaborées par la conseillère Nathalie Tremblay, selon les besoins identifiés lors d'un sondage réalisé au début du projet.

**Jonquière - Bonne nouvelle !** Le **Programme Vision Détaillant** sera renouvelé jusqu'au 31 décembre prochain, grâce à l'appui financier du CLE. Le conseiller Jacques Côté poursuivra ses interventions, qui ont jusqu'ici suscité une participation de l'ordre de 80 %. Une première série de séminaires et de visites

de clients mystère ont donné d'excellents résultats et se complètera d'un suivi plus approfondi en entreprise. Nous remercions les conseillères Manon Daigle et Joanne Bouchard qui ont collaboré au premier projet.

**Promenade Fleury** - La première édition du Programme **Faites la différence** s'est terminée en mars dernier. La conseillère Louise Bédard trace un bilan très positif de ce projet qui a rejoint 50 % des détaillants membres de la Promenade, grâce à l'un ou l'autre des services offerts : visites de clients mystère, services-conseils, outils de gestion, séminaires (le tout dernier de la saison portant sur le commerce électronique). Une vingtaine de *Trousses marketing*, réalisées par Détail Formation avec la collaboration du Centre d'intervention pour la revitalisation des quartiers ont également été remises lors de rencontres individuelles. **Bonne nouvelle !** Ce programme est reconduit pour dix mois et ce, grâce à la participation financière du CLE Ahuntsic. Nous souhaitons que cette deuxième édition connaisse autant de succès que la première.

### Détail Formation Québec :

#### **Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain**

Depuis huit mois, ces détaillants bénéficient d'activités de formation offertes conjointement avec l'Association des gens d'affaires du Faubourg. Ce volet du projet étant terminé depuis mars, des interventions ciblées pour le Quartier Petit Champlain se sont poursuivies jusqu'au 18 mai. Les résultats sont éloquentes : sur un bassin de 42 détaillants, plus de 30 commerces (incluant propriétaires et employés) ont participé aux activités depuis septembre, totalisant plus de 500 heures de formation (suivi en entreprise, séminaires, etc.). Plusieurs outils sont maintenant utilisés par ces détaillants (*Cahier de gestion d'un commerce de détail, Le service à la clientèle touristique, Manuel de l'employé*). Trois guides ont été réalisés: *Les normes du travail - L'entreprise et sa relève - Planifier et concevoir son site Internet*. Nous remercions la conseillère Élisabeth Jolicoeur, qui a piloté avec succès ce projet. D'autres priorités l'attendent puisqu'elle sera bientôt maman. Bonne chance !

#### **Association des gens d'affaires du Faubourg**

Aux activités proposées par le conseiller Éric Lapointe depuis septembre dernier : consultations individuelles; outils de gestion; séminaires (*Comment rentabiliser son commerce, Un employé heureux, un gage de succès*), bulletin d'information, etc., se sont ajoutées en février des interventions ciblées pour les détaillants de la SDC Centre-Ville de Québec. Un sondage a permis de mieux connaître leurs attentes et d'identifier les thèmes de séminaires les plus appropriés ainsi que l'expertise recherchée sur le plan du soutien en entreprise. Ces entrepreneurs profitent également du service de clients mystère, d'outils de gestion et d'un bulletin d'information ciblé.