

# Cahier de gestion d'un commerce de détail

## Sommaire

### Gestion du personnel

- L'embauche
- L'entrevue de sélection
- L'intégration du personnel
- La communication

### Comptabilité/Finance

- Les rapports de gestion
- Le contrôle opérationnel
- La gestion des stocks
- La gestion des coûts de main d'oeuvre
- La gestion financière

### Marketing/Publicité

- La stratégie marketing
- Le budget marketing - publicité – commandite – promotion - relations publiques
- La publicité
- La concurrence

### Service à la clientèle

- La gestion de l'espace
- Le service à la clientèle

### Lois/Règlements

#### **Vous et vos clients**

- Le contrat commercial
- Les garanties
- La publicité trompeuse
- Les responsabilités envers un client
- Les acomptes

#### **Vous et vos employés**

- Le contrat de travail
- Les normes du travail

#### **Vous et vos associés**

### Formation/Perfectionnement

- Le merchandising
- La stratégie de prix
- Le diagnostic de l'entreprise
- Le vol à l'étalage et autres fraudes

### Info-Détails

### Mon entreprise

#### **Questionnaire-diagnostic de l'entreprise :**

- Service à la clientèle
- Gestion du personnel
- Marketing
- Mesures de contrôle