

le Bulletin électronique

Détail Formation - avril 2002

www.detailformation.com

Des services sur mesure pour le développement
des entreprises de détail



Bonjour !

Au sommaire de ce bulletin printanier : Détail Formation poursuit ses activités, tant à Montréal qu'en régions. Vous trouverez des nouvelles sur les résultats des projets, les initiatives des conseillers aux entreprises qui contribuent à développer notre expertise, les nouveautés du côté de nos ateliers et de nos outils de gestion.

Projets clés en main

MRC Montcalm - Les interventions se terminent. 32 entreprises ont bénéficié des différents services : l'objectif de départ était de 15! Merci au Centre local d'emploi de Sainte-Julienne et à ses partenaires : la Chambre de commerce Senior de Saint-Lin-Laurentides et la Chambre de commerce de Sainte-Julienne. La mobilisation des détaillants a créé une belle dynamique.

Plateau Mont-Royal - 21 nouveaux détaillants sur un total de 40 entreprises ont participé au programme financé par le CLE Plateau Mont-Royal, qui s'est déroulé cet hiver. 556 heures de formation ont été dispensées (ateliers, coaching, service de clients mystère, Manuels de l'employé, Cahier de gestion), ce qui représente une moyenne de près de 14 heures de formation par entreprise.

Laval - 23 entreprises ont participé aux trois ateliers pratiques sur la publicité, le merchandising et le recrutement. 19 ont bénéficié de 2 heures de coaching personnalisé. Une moyenne de 13 heures de formation par entreprise. Merci à la direction régionale d'Emploi-Québec pour la mise en œuvre de ce projet.

Pointe-aux-Trembles - La participation des détaillants à ce projet mis en œuvre par l'Association pour le boum commercial du Vieux-Pointe-aux-Trembles, grâce au soutien financier du centre local d'emploi de Pointe-aux-Trembles a été plus faible que prévue : 12 entreprises alors que l'objectif était de 20. Cependant chaque entreprise participante a bénéficié, en moyenne, de plus de 24 heures de formation, ce

qui démontre un très fort intérêt de la part des détaillants. Le projet offrait 3 ateliers sur le Diagnostic d'une entreprise de détail, sur le recrutement et sur la publicité, des heures de coaching personnalisé, la rédaction d'un manuel de l'employé, le service de clients mystère. Un sondage de satisfaction des détaillants est en cours... à suivre.

Marché Bonsecours

Les commerçants du Marché Bonsecours continuent de recevoir régulièrement les chroniques de formation rédigées par Véronique Lalande, conseillère aux entreprises de Détail Formation. Les sujets abordés : octobre : *l'évaluation des employés* - novembre : *la disposition des produits* - décembre : *l'objection de prix et la vente* - février : *la publicité* - mars : *l'embauche* - avril : *l'intégration des nouveaux employés*.

Du côté des conseillers aux entreprises

Saint-Eustache

Nathalie Boisclair est la nouvelle conseillère aux entreprises de la Chambre de commerce de Saint-Eustache, Deux-Montagnes, Sainte-Marthe-sur-le-Lac. Bienvenue à Nathalie et bonne chance dans la mise en œuvre de ses activités.

Promenade Fleury

La SDC de la Promenade Fleury continuera la mise en œuvre de son programme de soutien aux entreprises *Faites la différence* grâce au renouvellement du soutien financier du Centre local d'emploi d'Ahuntsic, pour une année supplémentaire.

Gatineau

Secteur Hull - Le programme Vision Stratégique, mis en œuvre par Annie Dallaire, conseillère aux entreprises, se démarque pour sa première année d'opération. 22 entreprises ont reçues des services conseils personnalisés - 20 entreprises ont reçu la visite de clients mystères - 187 entreprises participantes à l'une ou l'autre des activités - 163 employés ont participé aux activités de formation. En fin de programme, la conseillère aux entreprises a



Détail Formation - 1012, avenue du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6 (514) 522-3797 - info@detailformation.com

travaillé étroitement avec les entreprises et l'ensemble de ses interventions a représenté un total de 822 heures de formation.

Secteur Buckingham



Félicitations à Denis Colletterte, responsable et Daniel Brunet, conseiller aux entreprises du programme de formation *L'Essence des affaires* : ils ont gagné le Merite Arteria Service aux membres lors du congrès du Regroupement des Centres-Villes et des Artères commerciales qui s'est déroulé à Sherbrooke le 5 avril dernier. L'initiative de l'ancienne ville de Buckingham s'est démarquée par l'originalité des moyens de communication et l'importante participation des détaillants : 1134 heures de formation dispensées au total à 120 des 177 entreprises ciblées.

Secteur Gatineau - Denis Colletterte, ancien commissaire au développement économique de Buckingham a été nommé Coordonnateur aux programmes à la division Aménagement et développement du territoire de la nouvelle Ville de Gatineau et il coordonnera, dorénavant, les trois programmes de formation qui vont être relancés dans les différents secteurs grâce au soutien financier des centres locaux d'emploi. Nous lui souhaitons bon succès.

Formation continue

Détail Formation a organisé une journée de formation sur les habiletés en coaching, animée par Jean-Francois Roussel, le 28 mars dernier. 9 conseillers aux entreprises ont participé à cette journée.

Vous êtes intervenants auprès d'entreprises de détail? Vous souhaitez bénéficier de notre expertise? Renseignez-vous sur nos journées de formation offertes aux intervenants, agents de développement, conseillers aux entreprises, etc.

Ateliers pratiques

Comment mieux servir sa clientèle touristique - 63 participants situés à La Tuque ou à Terrebonne apportent leurs premiers témoignages :

n
o
u
v
e
a
u

Il y a beaucoup de petits trucs pour faire mieux connaître sa ville - C'est un plus qu'on vient chercher pour mieux accueillir les touristes - Très intéressant, et surtout on apprend à travailler en groupe et à connaître son milieu - C'est un excellent moyen d'inciter les commerçants à travailler en équipe - Ça m'a réveillé : allez suivre ce cours - On a tant à apprendre de notre région qui est en développement face aux touristes - Une occasion idéale d'avoir un point de vue expert et impartial.

Diagnostic d'une entreprise de détail - C'est l'atelier qui provoque chez les détaillants d'un territoire l'ouverture au changement si difficile à obtenir. Nous vous faisons lire quelques témoignages de participants :

Le séminaire est très intéressant et procure de bonnes informations pour évaluer son entreprise - J'ai beaucoup apprécié l'atelier ainsi que de pouvoir échanger avec d'autres commerçants sur les difficultés rencontrées quotidiennement et de voir leurs différentes solutions aux problèmes. Je lis et relis fréquemment votre Cahier de gestion d'un commerce de détail - Très utile, très important, beaucoup de moyens pour améliorer notre entreprise. Très bonne évaluation du commerce - J'ai beaucoup appris et j'étais, au départ, persuadée du contraire. J'en suis très surprise : je le recommande à tous les commerçants.

Nouveaux outils de gestion

A surveiller, l'arrivée prochaine de 10 nouveaux guides de gestion adaptés aux besoins des gestionnaires de petites entreprises de détail du Québec, réalisés grâce à l'appui financier du Fonds d'initiatives locales, une initiative de la Corporation de Développement Économique et Communautaire Centre-Sud / Plateau Mont-Royal et d'Emploi-Québec.

Chaque guide s'accompagne d'outils pratiques que le commerçant peut utiliser directement pour faciliter ses opérations de gestion. En voici les thèmes : recrutement de personnel, positionnement de l'entreprise, motivation du personnel, planification d'un site web, vendre plus grâce au design d'intérieur, intégration des employés.

A suivre, donc.



Vous voulez en savoir plus ?

Jacky Le Bihan
(514) 522-3797 ou 1 888 822-5555
jlebian@detailformation.com