

# le Bulletin électronique



## Détail Formation – avril 2004

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

Détail Formation offre à l'entreprise de détail et de services une alternative pratique, variée et agréable pour développer les compétences de ses gestionnaires et de ses employés.

### Bonjour !

Dans ce bulletin, Détail Formation vous présente :

- Deux nouveaux thèmes d'ateliers de formation
- Un atelier pour les restaurateurs
- Les salons de l'emploi et plus...
- Le guide 12 sur la gestion des plaintes
- Le congrès du Regroupement des centres-villes et des artères commerciales

### Deux nouveaux ateliers.

Détail Formation étoffe continuellement sa gamme d'ateliers dynamiques et interactifs, favorisant l'apprentissage dans l'action et adaptés à la réalité quotidienne des gestionnaires de petites et moyennes entreprises du secteur du détail, de l'alimentation, de la restauration et des services. Deux nouveaux sujets sont maintenant disponibles : le **réseautage** et l'**organisation d'un événement dans son entreprise**. L'un a déjà été offert aux commerçants de la MRC Montcalm et du Plateau Mont-Royal, l'autre a été animé à Longueuil. Les deux ateliers ont une durée de trois heures chacun.

#### *Utiliser le réseautage pour développer sa clientèle*

Si vous souhaitez convaincre vos détaillants de développer des collaborations avec d'autres entreprises de leur milieu, cet atelier provoquera chez eux l'élément déclencheur! Encore trop préoccupés par l'environnement concurrentiel dans lequel ils sont habitués à évoluer, les gestionnaires de PME, situées dans les centres-villes ou sur une artère commerciale, sous-estiment ce que peut leur apporter le réseautage avec d'autres entreprises et organismes de leur région. Les objectifs de cet atelier sont d'utiliser le réseautage comme une activité de communication à part entière, d'évaluer son réseau de contacts, de mettre sur pied, de façon très concrète, des collaborations avec d'autres entreprises de son milieu. Et les résultats sont immédiats. Voici quelques témoignages de participants : *Très bien expliqué, nous fait nous interroger plus sur le*

*réseautage et quoi faire (Ste Julienne électronique) - Cet atelier clôture merveilleusement bien la formation avec Détail Formation. Il me donne confiance à créer des liens dans le milieu. J'irais jusqu'à dire qu'il me donne des ailes (Panier Nature) - On peut souvent trouver un dénominateur commun pour faire du partenariat (Super club Vidéotron).*

#### *Organiser un événement dans son entreprise*

L'objectif de cet atelier est d'apporter aux gestionnaires de PME des outils pratiques afin de simplifier et d'améliorer les retombées de l'organisation d'un événement dans son entreprise. L'événement peut être un 5 à 7, une journée portes ouvertes, la célébration d'un anniversaire, le lancement d'un nouveau produit, etc. En distinguant les différentes étapes de la mise sur pied d'un événement, en utilisant quelques outils pratiques, l'organisation s'en trouvera facilitée et optimisée. Du coup, les retombées en seront aussi plus importantes. Voici des témoignages de participants à Longueuil : *Nous montre comment organiser, de quelle façon le faire. Il nous fait penser à plusieurs points auxquels nous ne pensons pas (Animalerie Aquanimo) - Un atelier qui nous fait prendre conscience de l'importance de chacune des étapes dans l'organisation d'un événement (Revitalisation commerciale Longueuil).*

#### Une formation pour les restaurateurs

A la demande de l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) et du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), Détail Formation vient de concevoir une nouvelle formation intitulée *le Marketing : misez d'abord sur vos clients*. Conquérir de nouveaux marchés coûte très cher. La plupart des spécialistes en marketing s'entendent : la meilleure façon d'aller chercher des ventes supplémentaires demeure de faire le maximum avec ses clients actuels. Cet atelier a justement pour objectif d'approfondir la vision du marketing des restaurateurs en partageant différents moyens à leur disposition afin de vendre plus à leurs clients. Cet atelier est inclus dans le programme d'ateliers de perfectionnement *la gestion stratégique en restauration* visant à offrir un perfectionnement continu aux propriétaires de restaurants, ainsi qu'aux gestionnaires et superviseurs de l'industrie de la restauration. Pour information, communiquez avec Mélanie Marquis au CQRHT [mmarquis@cqrht.qc.ca](mailto:mmarquis@cqrht.qc.ca).

## Salon de l'emploi du commerce de détail à Montréal

Pour la deuxième année consécutive, Détail Formation participait au salon de l'emploi du commerce de détail organisé par le Comité sectoriel de main d'œuvre du commerce de détail. L'édition 2004 se déroulait au Complexe Desjardins et Détail Formation affichait plus de vingt-cinq postes offerts par neuf entreprises. 5 000 visiteurs ont été accueillis. Parmi les innovations de cette édition 2004, une période de deux heures avait été réservée aux étudiants et finissants en Gestion de commerces et en Vente-conseil. Près de 300 étudiants de Montréal, St Jérôme, Sherbrooke, Trois-Rivières, St Georges de Beauce et Québec ont donc profité de cette chance exceptionnelle de rencontrer leurs futurs employeurs.

## Événement emploi Montcalm

Sous le thème *Montcalm au boulot*, le centre local d'emploi de Sainte Julienne, en collaboration avec le Centre local de développement Montcalm, invitait les entreprises de la MRC à participer à la première édition de l'événement emploi. Les deux partenaires ont mandaté Détail Formation pour effectuer un travail de démarchage, par porte-à-porte, auprès des petites et moyennes entreprises de la MRC afin de les inciter à participer à l'événement. Détail Formation offrait également un forfait clés en main comprenant la rédaction de l'offre d'emploi, son affichage durant les deux éditions de Saint Lin Laurentides et de Sainte Julienne, la rencontre et l'évaluation des candidats et la remise des CV.



Détail Formation animait donc un kiosque représentant seize entreprises du secteur du détail, de la restauration, de l'alimentation et des services. Une quarantaine de postes étaient offerts. Plus de six cents visiteurs ont été accueillis durant les deux soirées. Détail Formation a récolté près de cent vingt CV, qui ont été remis, dès le lendemain, aux entreprises représentées.

## Guide pratique no 12 : la gestion des plaintes

La gestion des insatisfactions, un levier puissant mais négligé pour vos affaires !

Rendre le client heureux, satisfaire ses besoins rapidement, répondre à ses moindres désirs et offrir, encore et toujours, un service à la clientèle hors pair ! Ces affirmations représentent probablement le credo de quiconque se lance dans l'aventure du commerce de détail.

La réalité, cependant, est souvent d'une toute autre nature ! Malgré les efforts soutenus que vous mettrez de l'avant pour satisfaire vos clients, il y a fort à parier qu'un jour ou l'autre vous ayez à faire face à des insatisfactions. La question n'est donc pas de savoir si, comment et quand les insatisfactions se produiront, mais de savoir comment vous allez réagir quand cela se produira ?

Ce guide ne prétend certainement pas être une analyse en profondeur des tendances et des approches gagnantes en service à la clientèle, vous trouverez sur le marché beaucoup de documentation sur le sujet. C'est un guide pratique pour vous permettre de gérer plus efficacement les plaintes de vos clients et surtout pour vous faire envisager les plaintes avec un œil différent.

### Les autres guides disponibles :

- 1 à 5 - Le recrutement du personnel
- 6 - Le positionnement de l'entreprise
- 7 - La motivation des employés
- 8 - La planification d'un site Web
- 9 - Vendre plus grâce au design
- 10 - L'intégration des employés
- 11 - L'évaluation du rendement
- 13 - Communiquer avec son personnel
- 14 - Communiquer avec ses clients
- 15 - La formation du personnel : un coup d'œil rapide

## Congrès du Regroupement des centres-villes et des artères commerciales

L'équipe de Détail Formation vous invite à la rejoindre au Congrès des centres -villes les 21,22 et 23 avril prochain à Gatineau. Pour information : [www.congres2004.com](http://www.congres2004.com)



Jacky Le Bihan : (514) 899-9555  
ou 1 888 822-5555