

Le Bulletin électronique

Détail Formation - Décembre 2001
www.detailformation.com

Un réseau de formateurs

présent dans toutes les régions du Québec



Merci !

Une autre année bien remplie se termine pour l'équipe de Détail Formation. Une année d'intervention directe auprès de détaillants présents dans plusieurs territoires et ce, grâce au soutien de nombreux partenaires. Nous profitons de l'occasion pour vous remercier une fois de plus. Le défi de la mobilisation reste entier, mais pour tous les détaillants qui décident «d'investir de leur temps en formation», nous croyons qu'il est essentiel de proposer des services centrés sur leurs besoins (ateliers, conseils personnalisés en gestion, outils pratiques développés sur mesure). Leur réaction est éloquent : ils apprécient ces activités et en retirent des avantages concrets, visibles en entreprise. Pour nous, chacune de ces interventions compte.

Tel qu'annoncé en octobre dernier, nos nouveaux services ont permis d'élargir notre gamme d'ateliers. La plupart ont déjà été présentés dans le cadre de nos projets métropolitains. Plusieurs thèmes ont été priorisés : *Comment rentabiliser son commerce* - *Comment contrer le vol à l'étalage* - *Comment recruter efficacement son personnel* - *Comment créer des publicités efficaces* - *Une initiation à la planification d'un site Web* - *Comment préparer avec succès sa politique d'accueil*. Des consultations individuelles sont proposées à la suite de ces présentations. Cette formule plaît aux détaillants puisqu'ils sont nombreux à profiter de ce service.

Quoi de neuf ?

Plateau Mont-Royal - Le Centre local d'emploi Plateau Mont-Royal a confié à Détail Formation un nouveau mandat afin de fournir aux détaillants situés dans les limites du grand Plateau une brochette de services de soutien à la gestion comprenant sept ateliers, des visites de client mystère, la rédaction d'un *Manuel de l'employé* (personnalisé à chaque commerce), des services-conseils en gestion ainsi qu'un *Cahier de gestion d'un commerce de détail*. Ce projet se déroulera jusqu'au 31 mars 2002, sous la coordination de Mme Paule Villeneuve, conseillère aux entreprises du CLE Plateau Mont-Royal.

Projet MRC Montcalm

Le Centre local d'emploi de Sainte-Julienne, en collaboration avec la Chambre de commerce de Sainte-Julienne et la Chambre de commerce senior Saint-Lin-Laurentides a confié à Détail Formation le mandat d'offrir aux détaillants de la Municipalité Régionale de Comté de Montcalm des activités de soutien à la gestion ciblées. Ces activités comprennent un atelier sur le diagnostic d'une entreprise de détail, des services-conseils individuels et un *Cahier de gestion d'un commerce de détail*.

Le lancement du projet a eu lieu le 21 novembre dernier en présence des partenaires du projet et de nombreux détaillants. Nous remercions de leur chaleureux accueil Mme Lucie Roberge, directrice du CLE de Sainte-Julienne et M. René Mantha, conseiller aux entreprises, M. François Landry, président de la Chambre de commerce de Sainte-Julienne, M. Stephan Leblond, président de la Chambre de commerce senior de Saint-Lin Laurentides, ainsi que Mme Lise Laterreur, directrice générale de la Chambre de commerce senior de Saint-Lin Laurentides et coordonnatrice du projet. Tous ces intervenants ont rappelé leur volonté de soutenir activement le développement des entreprises de détail de leur territoire, un secteur clé de l'économie locale. Une vingtaine de détaillants se sont inscrits au programme le soir même, atteignant d'un seul coup l'objectif de participation. Du jamais vu, chapeau ! Un deuxième atelier a été ajouté pour répondre à la demande.

Projets en cours

Sud-Ouest de Montréal - Près d'une cinquantaine de participants, provenant de 13 entreprises, ont pris part aux trois ateliers proposés dans le cadre de ce projet : *Diagnostic d'une entreprise de détail*, *Comment créer des publicités efficaces* et *Techniques de vente*. L'atelier sur les techniques de vente s'est avéré le plus populaire avec trente participants. Dans la foulée de ces ateliers, une centaine d'heures de coaching individuel ont été offertes en entreprise. Les thèmes le plus souvent abordés ? La publicité, la gestion des ressources humaines et l'aménagement intérieur.



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

Projets en cours (suite)

Repentigny - Une quinzaine de détaillants inscrits à ce programme ont pu bénéficier jusqu'à présent de 140 heures d'intervention personnalisée. Si certains de ces détaillants ont préféré utiliser le service de client-mystère pour mieux connaître le niveau de satisfaction de leur clientèle, d'autres ont opté pour le *Manuel de l'employé* personnalisé, un outil très apprécié puisqu'il est élaboré sur mesure pour chacun des commerces participants.

Montréal-Nord - Près d'une vingtaine de détaillants ont profité des activités de formation offertes dans le cadre du programme mis en œuvre par le Comité Commerce-Action de Montréal-Nord avec le soutien d'Emploi-Québec. Trois ateliers ont été proposés au cours de l'automne : *Comment contrer le vol à l'étalage*, *Le diagnostic d'une entreprise de détail* et *Comment augmenter et maintenir la motivation de ses employés*. Les participants ont pu obtenir à ce jour plus de 100 heures de coaching individuel.

Bonnes nouvelles !

Buckingham - Les responsables du programme de formation *L'Essence des affaires à Buckingham* et la Ville de Buckingham présentaient le 20 novembre dernier une sympathique soirée de gala, au cours de laquelle ont été dévoilés les noms des grands gagnants du concours **Les Champions du service à la clientèle**, lancé à la fin d'octobre.

Ce concours a permis de récompenser trois détaillants, à la suite de visites de clients mystère, et de souligner leurs efforts pour se démarquer par la qualité de leur service à la clientèle. Près d'une centaine de détaillants et de professionnels assistaient à cette soirée, en présence de M. Yves Ducharme, maire de la nouvelle ville de Gatineau, et de Mme Jocelyne Houle, mairesse sortante de Buckingham et élue de la nouvelle ville.

Au cours de cette soirée, Madame Claudette Lévis, directrice du Centre local d'emploi de Buckingham, a annoncé le renouvellement de la participation financière d'Emploi-Québec jusqu'au 31 mars 2002 pour le programme *L'essence des affaires*.

Nous aimerions souligner le professionnalisme de M. Denis Collerette, commissaire au développement économique de Buckingham, et de M. Daniel Brunet, le conseiller aux entreprises responsable du programme. Félicitations !

SDC Promenade Fleury - La conseillère aux entreprises Louise Bédard, responsable du programme de formation, nous quittera le 14 décembre prochain afin de s'accorder un repos bien mérité avant d'entreprendre un nouveau défi : elle sera maman pour une deuxième fois. Louise, nous te félicitons et nous te souhaitons la meilleure des chances. Merci pour ton travail dont nous soulignons l'excellence. Nous souhaitons la bienvenue à Adèle Breton qui te remplacera pendant ton absence.

Colloque des Services aux entreprises

Jacky Le Bihan a eu le plaisir de présenter le projet *Vision détaillants* (qui se déroule présentement à Jonquière), dans le cadre du colloque des Services aux entreprises des institutions scolaires tenu les 6 et 7 novembre derniers. *Vision détaillants* est une initiative de la Chambre de commerce, en collaboration avec la Commission scolaire et le Cégep de Jonquière. En aidant à mettre sur pied ce projet, Détail Formation souhaitait travailler en étroite collaboration avec les partenaires du milieu et mettre à profit l'expertise des ressources de formation locales. Un exemple illustrant l'importance que nous accordons à l'utilisation des services des institutions scolaires offerts dans chacune des régions visées par ces projets de formation. Nous remercions Mmes Diane Blaquière, consultante, et Madeleine Clément, de la Commission scolaire des Laurentides, de leur invitation.

L'atelier sur le service à la clientèle touristique est maintenant offert

L'objectif : aider les détaillants et leurs employés à mieux accueillir, servir et renseigner la clientèle touristique, en provenance du Québec, du Canada et de l'étranger. Cet atelier est adapté en fonction des particularités de chaque région : les participants seront, entre autres, en mesure de mieux renseigner cette clientèle sur les événements et les attraits touristiques locaux.

Joyeux Noël !

L'équipe de Détail Formation vous offre ses meilleurs vœux à l'occasion des Fêtes et vous souhaite une année 2002 remplie de bonheur et de prospérité.



Nous remercions tous les formateurs qui contribuent par leur expertise au développement de nos activités.

Renseignements sur nos services : Jacky Le Bihan
(514) 522-3797 ou 1 888 822-5555