

Les programmes de formation

SOMMAIRE

- nouvelles des programmes en cours
- une formation en marketing touristique
- le calendrier des formations pour l'hiver 2005
- une chronique sur la formation des employés



Saint-Laurent.

La Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent, grâce au soutien financier du centre local d'emploi Saint-Laurent, renouvelle l'édition d'un programme d'activités destinées spécifiquement aux entreprises des arrondissements Saint-Laurent et Mont-Royal. Un atelier sur le recrutement de personnel et des heures de services-conseils personnalisés seront offertes durant l'hiver 2005.

Mascouche-Terrebonne.

La première activité se déroulera le 19 janvier prochain. En octobre, lors d'un déjeuner d'affaires organisé par la Chambre de commerce de Terrebonne, les partenaires du projet, les chambres de commerce de Terrebonne et de Mascouche et le centre local d'emploi de Terrebonne, ont présenté officiellement la programmation. Développement des affaires et service à la clientèle sont les principaux thèmes abordés, sous forme de formations de groupe, de services-conseils ou bien d'outils de gestion.

MRC Montcalm

Le 1er décembre dernier, les 19 entreprises qui se sont inscrites au forfait Marketing ont pu assister à la présentation collective des résultats du sondage effectué auprès des résidents de la MRC Montcalm. Les points à travailler : la notoriété spontanée et dirigée des entreprises ainsi que le taux de fréquentation de la clientèle. En janvier un atelier de formation complétera cette intervention en marketing.

Plateau Mont-Royal **10e édition**

Suite aux ateliers sur le diagnostic et sur le merchandising, les interventions se font actuellement essentiellement en coaching de gestion. Que ce soit pour revoir le placement de ses produits, le réaménagement de son espace de vente, ou bien encore pour préparer des certificats-cadeaux en vue de la période des fêtes, les interventions sont très variées et très personnalisées selon la

demande des gestionnaires.

Gatineau

L'Essence des affaires, qui a redémarré ses activités à la fin de l'été, a offert une programmation étoffée, dès cet automne : conférence sur le merchandising, déjeuner sur la détection de la fausse monnaie, atelier sur la comptabilité, service de clients mystère, etc. Les deux conseillers aux entreprises ne chôment pas dans la mobilisation des gestionnaires d'entreprises, effectuée à la grandeur de la ville de Gatineau dans les secteurs de Aylmer, Buckingham, Gatineau, Hull et Masson-Angers. *L'Essence des Affaires* est un projet initié par l'Association des gens d'affaires et professionnels de Gatineau, la Ville de Gatineau et d'Emploi-Québec.

Louiseville.

A l'initiative de la Chambre de commerce de la MRC de Maskinongé et d'Emploi-Québec, en collaboration avec la SADC de la MRC de Maskinongé et le Centre de formation aux entreprises, un groupe d'une dizaine d'entreprises a pu bénéficier d'un programme de formation cet automne. Détail Formation est intervenu sur les thèmes de l'aménagement de vitrines et du merchandising. A l'issue des deux ateliers offerts, certaines entreprises ont pu aussi bénéficier d'heures de coaching de gestion.

Trois-Rivières

A l'initiative de la SDC Centre-Ville de Trois-Rivières, en collaboration avec Emploi-Québec, un atelier de formation sur le design commercial a été organisé, le 10 novembre dernier. La SDC Centre-Ville de Trois-Rivières continue ainsi à être pro-active en matière de promotion du design après avoir repris le concept du concours de CommerceDesignMontréal sous le nom de Séduction Design.

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.

Une formation en marketing touristique

A l'initiative du Centre local de développement de la MRC de l'Érable une formation sur le marketing touristique a été offerte à une groupe d'intervenants et de propriétaires d'entreprises à vocation touristique, le 17 novembre dernier. La formation, qui dure une journée, est basée sur des stratégies de formation qui favorisent l'apprentissage dans l'action et aussi sur l'ouverture à la collaboration et au réseautage, un des éléments clés du marketing touristique.



Le calendrier des ateliers

Voici un aperçu des formations offertes, l'hiver prochain, dans les différents programmes coordonnés par Détail Formation.

Janvier

Mardi 18	Diagnostic
Mercredi 19	Diagnostic
Lundi 24	Marchandisage
Mardi 25	Formation des employés
Mercredi 26	Réseautage
Mercredi 26	Vitrines

Février

Mardi 1er	Recrutement
Jeudi 3	Déjeuner RH (3)
Mercredi 9	Gestion du temps

Mercredi 16	Souper-conférence : Vous et vos employés : l'amour fou?
Mardi 22	Service à la clientèle
Mardi 22	Gestion du temps

Mars

Mercredi 2	Marketing
Jeudi 3	Déjeuner RH (4)
Mercredi 9	Communication
Mercredi 16	Conférence Commerce + Design : les clés du succès



Le guide pratique 15
La formation du personnel :
un coup d'œil rapide



La formation des employés

La formation est un des moyens pour favoriser la responsabilisation de ses employés et pour améliorer la qualité du service offert à la clientèle. Dans un contexte concurrentiel et de changements, vous devez identifier les besoins de formation de vos employés, notamment en ayant une définition de leurs tâches qui soit claire et précise. Vous devez, ensuite, prioriser ces besoins en formation, identifier des objectifs et des résultats attendus. En impliquant vos employés dès le départ, vous obtiendrez de meilleurs résultats par la suite. Cependant quand vient le moment de choisir une activité de formation, les gestionnaires se sentent souvent dépourvus. Soit on envoie l'employé dans une formation standard, qui se déroule dans une salle, soit on se contente de lui

montrer sur le plancher quelques gestes et actions à effectuer, mais sans que cette activité soit structurée. Or il y a une batterie d'activités de formation qui peuvent être utilisées et qui sont accessibles : la démonstration, le groupe de discussion, le jeu de rôle, l'exposé, l'exercice pratique, le coaching, etc. Il est essentiel de varier ces activités, d'utiliser celle qui est la plus adaptée selon l'objectif poursuivi. Il faut aussi continuer d'impliquer et de responsabiliser vos employés. Ce sont des conditions de succès trop souvent négligées. Détail Formation vous propose différentes interventions pour former, dans votre entreprise, des formateurs : une formation de groupe, du coaching individualisé, un guide pratique sur la formation du personnel.