

le Bulletin électronique

Détail Formation – février 2003
www.detailformation.com

Formation et soutien à la gestion pour les petites entreprises de détail et de services



Bonjour !

Dans ce bulletin, vous pourrez prendre connaissance de plusieurs nouveaux projets auxquels Détail Formation est associé, l'animation de plusieurs nouveaux ateliers dynamiques et interactifs ainsi qu'une présentation plus détaillée de notre guide pratique sur le positionnement d'entreprise.

Projets clés en main

MRC Montcalm – Le mardi 21 janvier dernier, les entreprises de la MRC Montcalm ont pu assister à une **première**, un atelier sur **la gestion du temps**, animé par André Delisle. Un témoignage de participants : «*Nous avons mis le doigt sur notre problème : nous croyions avoir trop de tâches mais nous avons, en fait, trop de perte de temps!* ».

Plateau-Mont-Royal - Le Centre local d'emploi Plateau Mont-Royal, en collaboration avec les Sociétés de développement de l'Avenue du Mont-Royal et du Boulevard Saint-Laurent a confié à Détail Formation un nouveau mandat afin de fournir aux détaillants du Plateau Mont-Royal, du Centre-Sud et du Mile-End une brochette de services de formation et de soutien à la gestion comprenant quatre ateliers pratiques dont deux sur de **nouveaux** sujets, **l'évaluation du personnel** et **la gestion des plaintes**, 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.

Grâce à l'appui financier du CLE Plateau Mont-Royal, les détaillants ne paieront en moyenne que 15 % des coûts réels de la formation selon un système de forfaits et de services à la carte permettant de choisir les services les mieux adaptés à leurs besoins. Pour les membres des Sociétés de développement du Boulevard Saint-Laurent et de l'Avenue du Mont-Royal, la portion des détaillants est entièrement assumée par leur SDC !

Saint-Félix-de-Valois - Grâce au soutien financier d'Emploi-Québec par le biais du Centre local d'emploi de Rawdon et de St-Jean-de-Matha, du Centre local de développement de la Matawinie et de la Chambre de commerce de Saint-Félix-de-Valois, les commerçants de la région vont bénéficier des services suivants : quatre ateliers dynamiques et interactifs : *Le diagnostic d'une*

entreprise de détail, Comment créer des publicités efficaces, Comment mieux servir sa clientèle touristique et un atelier dont les commerçants, présents au lancement choisissaient le thème : ce sera *Augmentez vos ventes grâce au design commercial*. Chaque entreprise participante bénéficie également d'un exemplaire du Cahier de gestion d'un commerce de détail ainsi que d'une banque de dix heures de *services conseils personnalisés* et du service de *clients mystère*.

Longueuil - Revitalisation commerciale Longueuil, en collaboration avec Détail Formation et le Centre local d'emploi de Longueuil-Ouest, proposera aux entreprises situées sur plusieurs artères commerciales un ensemble de services reliés au soutien et à la formation sous le slogan : « *Votre Bilan formatif : une chance à saisir!* ». Le projet comprend quatre ateliers pratiques, un service de clients mystère et le Cahier de gestion d'un commerce de détail. Les gestionnaires d'entreprises peuvent choisir entre un forfait Marketing ou un forfait Ressources humaines. « *Votre bilan formatif* » est financé par le Centre local d'emploi de Longueuil-Ouest. Emploi-Québec désire par cette contribution offrir une formation de qualité aux gens d'affaires afin de stimuler leurs ventes et par le fait même, favoriser l'emploi et l'économie de la Ville de Longueuil. Il est à noter que cette initiative est une première et qu'elle s'adresse à environ 350 places d'affaires.

Sorel-Tracy – A l'invitation de la SDC du Vieux-Sorel, du Centre local de développement du Bas-Richelieu et du Centre local d'emploi de Sorel, treize entreprises de Sorel-Tracy ont participé, le 22 janvier dernier, à l'atelier Diagnostic d'une entreprise de détail, ont reçu un exemplaire du Cahier de gestion d'un commerce de détail et bénéficient de deux heures de coaching personnalisé.

Rosemont-Petite-Patrie – Dix entreprises, membres de l'association des commerçants et professionnels de la rue Bélanger, vont bénéficier d'un ensemble de services : ateliers pratiques, Cahiers de gestion, service de clients mystère et coaching personnalisé grâce au soutien financier du Centre local d'emploi et de la CDEC de Rosemont-Petite-Patrie.

AMMQ – À l'occasion d'un premier projet avec une association sectorielle, Détail Formation a offert une version spécialement adaptée à la problématique des entreprises d'un même secteur d'activité de son atelier sur le diagnostic d'une entreprise. Onze marchands de moto et



Détail Formation – 4435, rue de Rouen
Montréal (Québec) H1V 1H1 (514) 899-9555 - info@detailformation.com

véhicules de loisirs de la grande région de Montréal ont participé à l'atelier offert le 19 février dernier. Détail Formation remercie M. André Caza, directeur de l'Association des Marchands de moto du Québec pour l'excellente collaboration que nous développons avec les concessionnaires.

Repentigny – Le Centre local d'emploi de Repentigny, en collaboration avec le Centre local de développement de la MRC de L'Assomption, les chambres de commerce de L'Assomption, de Le gardeur et de Repentigny, l'Association de Repentigny pour l'avancement de la musique et le Théâtre Hector-Charland a présenté, lors d'une conférence de presse, le 25 février dernier, un nouveau programme destiné à aider les entreprises de la MRC de L'Assomption à augmenter leurs affaires avec la clientèle touristique. Deux ateliers vont être offerts : *Comment mieux servir sa clientèle touristique* et *Comment élaborer des forfaits*.

Du côté des conseillers aux entreprises

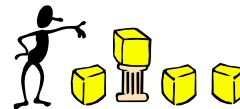
Dolbeau-Mistassini - Pierre-Yves Tremblay, conseiller aux entreprises de la Commission scolaire du Pays des Bleuets, poursuit son travail d'analyse des besoins en formation des entreprises de détail et de services de son territoire. Il vient de remettre à la Chambre de commerce de Dolbeau-Mistassini les conclusions d'un sondage par questionnaire administré auprès des petits détaillants. A suivre.

Développement de contenus de formation personnalisés

SADC du Haut-Saint-Maurice – Pour une seconde année consécutive, Détail Formation, à la demande de la SADC du Haut-Saint-Maurice, a élaboré un **nouveau** contenu de formation répondant aux besoins spécifiques des entreprises de La Tuque. L'an passé il s'agissait de l'atelier *Comment mieux servir sa clientèle touristique*, qui depuis a été offert dans plusieurs régions du Québec. Le 24 février dernier, dix entreprises ont participé à l'atelier : **Communiquer avec ses clients : Publicité? Promotion? Relations Publiques? Commandite?**



Guide pratique no 6: le positionnement d'entreprise



Nous continuons la présentation de nos nouveaux Guides pratiques pour les commerçants. Le guide 6 est sur le positionnement d'entreprise.

De nos jours, il n'est plus possible pour un commerçant de réussir en affaires sans connaître précisément les **besoins de sa clientèle cible** et sans y répondre d'une façon **différente de ses compétiteurs**. Pourquoi ? Parce que le commerce de détail est aux prises avec une vive concurrence. Les consommateurs sont plus exigeants, l'offre commerciale se spécialise, les magasins à grande surface se multiplient, le commerce électronique se développe, et quoi encore ! Tous ces enjeux forcent les commerçants à être très créatifs pour se démarquer dans leur marché s'ils veulent survivre et se développer. Dorénavant, la notion de positionnement est cruciale, particulièrement pour les petites entreprises de détail. L'important est **d'adopter une personnalité**. Devant le vaste choix de produits et de services offerts, qu'est-ce qui fait qu'un consommateur choisit votre commerce plutôt qu'un autre ? Sait-il seulement ce que vous avez à lui proposer ? Nous souhaitons que ce guide vous aide à mieux cibler votre positionnement et à l'exploiter avec succès en identifiant votre positionnement, en vous procurant des conseils pour vous démarquer, en vous dotant d'outils pour mesurer la perception qu'ont vos clients de votre entreprise.

Exemples d'outils pratiques fournis avec ce guide :

- Diagnostic du positionnement
- Évaluation des résultats
- Etc.

Ce guide est vendu **15.00 \$**. (plus TPS et frais d'envoi)

Les autres guides disponibles :

- Le recrutement du personnel
- La motivation du personnel
- La planification d'un site Web
- Vendre plus grâce au design
- L'intégration des employés



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