

Le Bulletin électronique

Détail Formation – février 2004

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 :

- Son site Web : www.detailformation.com
- Les nouvelles des programmes en cours
- Le contenu du guide 11 sur l'évaluation du rendement
- Le salon de l'emploi du commerce de détail
- Le RPFQ

Site Web

Au cours de l'automne dernier, Détail Formation a entrepris une réorganisation complète de son site Web. Depuis notre dernier bulletin plusieurs rubriques ont été rajoutées ou complétées : analyse de besoins, programmes de formation, développement de contenus, recherche et développement, etc. La page d'accueil a aussi été enrichie.

Venez nous rendre visite au <http://www.detailformation.com>, si vous ne l'avez pas déjà fait et faites-nous part de vos commentaires et suggestions pour améliorer le site.

Programmes de formation

Laval – Un atelier sur le service à la clientèle pour les employés a été organisé le 27 janvier dernier. Détail Formation a également élaboré et animé, au cours de l'automne, une activité de formation personnalisée sur le service à la clientèle pour l'entreprise Voyages Carbin. Toutes ces initiatives sont réalisées grâce au soutien financier de la direction régionale d'Emploi-Québec.

Longueuil – Le 11 novembre dernier, Revitalisation Commerciale Longueuil, en collaboration avec le centre local d'emploi de Longueuil, organisait une présentation collective des résultats de l'évaluation de l'aménagement d'une dizaine de commerces. Détail Formation avait réalisé, au cours de l'automne, l'évaluation de l'aménagement intérieur et extérieur de différentes entreprises : tabagie, agence de voyages, clinique chiropratique, etc. à l'aide de grilles d'évaluation spécialement créées à cet effet. Avant de recevoir un rapport personnalisé, les gestionnaires de ces

entreprises ont donc pris connaissance des tendances globales qui se dégagent de cette évaluation.



Un témoignage d'une des participantes, Mme Jacynthe Blanchard, de l'atelier Bière et Vin : « Ça donne un point de vue extérieur, un regard neuf. Le rapport d'évaluation est bien structuré, facile à lire, bien construit et ce n'est pas juste des réponses par oui ou par non. Il y a plusieurs commentaires pertinents avec des suggestions concrètes. Un document consultatif fait avec professionnalisme. »

Plateau-Mont-Royal – Les gestionnaires d'entreprises de détail ou de services vont bénéficier, au cours de l'hiver, de deux **nouveaux** ateliers, un sur la *gestion du changement*, le 3 février et l'autre, *Communiquer avec sa clientèle*, le 9 mars. Actuellement les entreprises inscrites bénéficient d'intervention en coaching personnalisé ainsi que du service de clients mystère. Les activités sont organisées grâce au soutien financier du centre local d'emploi Plateau Mont-Royal et des SDC du boulevard Saint-Laurent et de l'Avenue du Mont-Royal.

MRC Montcalm – Le 14 janvier dernier était organisé un atelier *Communiquer avec sa clientèle* (version trois heures), axé sur le réseautage. 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* (Annie Robin – Panier Nature).

Saint-Laurent – La Chambre de commerce de Saint-Laurent, en collaboration avec le centre local d'emploi de Saint-Laurent, a mis sur pied un ensemble d'activités pour les entreprises de détail et de services de son territoire. Détail Formation a animé, le 13 janvier dernier, un atelier sur le diagnostic d'une entreprise de détail. Voici quelques témoignages de participants : *Un must! La qualité de la formation et la simplicité des ateliers fait que le cours est facile et très motivant et nous porte à nous auto évaluer (Belmont décoration) - Très bon. Utile pour identifier nos forces et faiblesses (Le maillot jaune).*

Sorel – Les activités de formation organisées à l'initiative du centre local de développement Bas-Richelieu et du centre local d'emploi de Sorel se poursuivent : l'atelier Diagnostic 2, qui permet d'acquérir des outils pour mieux suivre l'évolution financière de son entreprise a eu lieu le 20 janvier dernier. Le prochain atelier et le dernier de ce programme sera sur le marchandisage. Les entreprises participantes bénéficieront également d'une banque d'heures de services-conseils.

Guide pratique no 11: L'évaluation du rendement

Évaluation du rendement. Trois mots que l'on accuse, à tort ou à travers, de tous les maux. Qui n'a pas une histoire d'horreur à raconter concernant une évaluation du rendement. Un patron despote, une gérante qui se contente de dire que tout va bien ou un employé qui se met à pleurer dès que l'on sort sa grille d'évaluation. Mal nécessaire pour certains, perte de temps ou pur casse-tête pour d'autres, il est plus que temps de redonner à l'évaluation du rendement ses lettres de noblesse.

Un processus d'évaluation du rendement structuré et dynamique permet, entre autres, de favoriser un rendement de haut niveau, de suivre le développement des employés en minimisant les sources de conflit, d'augmenter leur niveau de motivation et même de favoriser l'implication et le sentiment d'appartenance des employés envers l'entreprise.

Une croyance populaire veut que l'évaluation du rendement soit nécessaire uniquement s'il y a des problèmes au sein de l'entreprise. Combien de fois avons-nous entendu un détaillant soutenir : « Je n'ai pas besoin de faire d'évaluation du rendement. Mes employés savent ce qu'ils ont à faire et si ça ne va pas je leur dis ! ». Pourtant, un bon processus d'évaluation du rendement devrait prendre en considération les points à améliorer mais aussi les bons coups des employés. En fait, ce guide permet de voir comment il est possible d'apprivoiser cette bête noire de la gestion des ressources humaines.

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

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
- 12 - La gestion des plaintes
- 13 - Communiquer avec son personnel
- 14 - Communiquer avec ses clients
- 15 - La formation du personnel : un coup d'œil rapide

Salon de l'emploi du commerce de détail

Le comité sectoriel de main d'œuvre du commerce de détail organise, pour la quatrième année consécutive, son salon de l'emploi du commerce de détail. Il se tiendra à la Grande Place du Complexe Desjardins au centre-ville de Montréal, les 16 et 17 mars prochain. Détail Formation y participera, à nouveau, et offrira la possibilité à des gestionnaires de petites entreprises d'afficher leurs postes disponibles. Outre la représentation des entreprises, Détail Formation offre un service de soutien complet : aide à la rédaction des offres d'emploi et tri des CV.

Réseau des professionnels de la formation du Québec (RPFQ)

Accueillant tout près de 70 personnes, professionnels de la formation au Québec, l'équipe du RPFQ est fière de qualifier son activité de lancement de succès. Notez dès maintenant à votre agenda, la date de la prochaine activité : le jeudi 19 février. Une série de courtes conférences sur différents thèmes vont être proposées : M. Jean-Claude Bernatchez, de l'université du Québec à Trois-Rivières sur l'appréciation des performances, Daniel Tanguay de Détail Formation sur l'autoformation et en particulier sur le projet pilote avec des commerçants du Plateau, etc.

Pour information consultez le site Internet du RPFQ www.rpfq.com.



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