

Formation en service à la clientèle, courte, dynamique et interactive, en entreprise **nouveau**

SOMMAIRE

- Formation en service à la clientèle, courte, dynamique et interactive en entreprise
- Des activités de formation partout au Québec
- Les programmes de formation

Détail Formation vous offre une activité de formation originale et dynamique, qui responsabilise vos employés en matière de service à la clientèle. Ce service est destiné à former les employés d'une même entreprise. Il comprend : une rencontre de préparation avec le gestionnaire et trois (3) heures de formation avec les employés qui ciblent alors les points à améliorer en matière de service que ce soit à titre individuel, dans l'équipe ou bien au sein de l'entreprise. Un rapport écrit complet est remis au gestionnaire qui peut ainsi procéder à l'actualisation des normes de service de son entreprise. Le déroulement de la formation permet de responsabiliser les employés et de les impliquer naturellement dans l'amélioration du service à la clientèle de l'entreprise.

Des activités de formation partout au Québec

Détail Formation se déplace dans les différentes régions du Québec pour offrir ses ateliers de formation; dans les derniers mois, plus particulièrement à Drummondville, aux Galeries Rive-Nord à Repentigny, à Nicolet, à Rimouski, à St-Donat, à St-Jérôme, à Terrebonne, à Val d'Or, à Ville-Marie. Voici, en photos, un aperçu de quelques activités :



St-Michel-des-Saints – Atelier
« Motivation »



Fermont – Atelier « Plan marketing »

« Formation bien ciblée pour des PME constituées de gens ayant appris sur le tas. »

« Des façons pratiques et concrètes, et souvent gratuites, de faire de la promotion et de rejoindre une plus grande clientèle. »



Plateau Mont-Royal – Atelier
« Développement de la clientèle touristique »



St-Michel-des-Saints – Atelier « Plan Marketing »

« Cette journée de formation m'a permis de me resituer et d'analyser notre plan actuel de marketing. »

« Excellente occasion de réseautage. Atelier dynamique et rafraichissant. »



Gatineau – Atelier « Marketing touristique »

Les programmes de formation

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.

Plateau Mont-Royal 11^e édition

Avec l'appui d'Emploi-Québec, par le biais du CLE Plateau Mont-Royal, en collaboration avec la Société de développement du Boulevard Saint-Laurent et de la Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal, Détail Formation a offert, cet hiver et au cours du printemps, des ateliers sur le service à la clientèle, le développement de la clientèle touristique et, pour la première fois, la préparation de sa participation à une foire commerciale. Détail Formation est intervenu, par la suite, en entreprise pour du coaching plus personnalisé. 25 entreprises ont également bénéficié du service de Clients Mystère. Près de 70 entreprises ont participé à cette édition qui était la 11^e!



Remise de diplômes – Chambre de commerce et d'industrie de St-Laurent

St-Laurent

Le 19 avril dernier, une attestation de formation a été remise aux participants de la formation en recrutement de personnel offerte par Détail Formation en collaboration avec Emploi-Québec, par le biais du centre local d'emploi Saint-Laurent, et la Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent. La formation comprenait une activité de groupe d'une durée d'une journée accompagnée d'une intervention en coaching individuel de dix (10) heures, dans chacune des onze (11) entreprises participantes.

Laval

Le 9 mars dernier, les commerçants de Laval ont pu assister à l'atelier *Communiquer avec sa clientèle* grâce au soutien de la direction régionale Emploi-Québec Laval. Cette formation était la dernière activité de l'édition 2004-2005 du programme offert aux entreprises de détail et de service de Laval.

MRC Montcalm

Grâce au soutien financier d'Emploi-Québec par le biais du Centre local

d'emploi de Sainte-Julienne, la Chambre de commerce de Sainte-Julienne et la Chambre de commerce de Saint-Lin-Laurentides, une série de déjeuners-causeries sur le thème des ressources humaines a été organisé. C'était un des nouveaux volets de l'édition 2004-2005 du programme de formation de la MRC Montcalm.

Gatineau

L'atelier « Comment développer sa clientèle touristique » a eu lieu le 3 mai dernier à l'initiative de *L'Essence des affaires*. Cet atelier avait pour objectif d'organiser le réseautage dans le milieu et développer l'achalandage d'une clientèle touristique.

Terrebonne-Mascouche

Les chambres de commerce de Terrebonne et de Mascouche, en collaboration avec le Centre local d'emploi de Terrebonne ont organisé des activités de formation pour les entreprises de détail et de service situées sur leurs territoires. Détail Formation a fait des interventions en coaching sur des sujets variés, tels que le service à la clientèle, l'aménagement, le marketing, etc.

Haute-Matawinie

La Chambre de commerce de la Haute-Matawinie avec le soutien du Centre local d'emploi de St-Jean-de-Matha a organisé en collaboration avec Détail Formation une série d'ateliers pour ses membres. En tout, vingt (20) entreprises, ont participé à six (6) ateliers : Diagnostic d'une entreprise de détail; Comment mieux gérer son temps; Comment élaborer un plan marketing plus audacieux; Intégration et formation des employés; Comment augmenter et maintenir la motivation de ses employés et Service à la clientèle pour les employés.

