

Le service-conseil : un soutien personnalisé



Une des clés du succès d'un programme de formation mis en place au sein d'une association de détaillants réside très certainement dans la qualité du service-conseil offert aux membres.

Ce service, géré par le conseiller aux entreprises, consiste à offrir sur une **base continue un soutien à la gestion personnalisé**, répondant sur mesure aux besoins de chaque dirigeant d'entreprise (détaillant ou professionnel). Chaque membre peut ainsi bénéficier en toute confidentialité d'une dizaine d'heures de consultation individuelle, sans avoir besoin de se déplacer (le service est offert en entreprise).

De façon générale, les demandes de soutien proviennent **directement des membres**. Dans quelques cas d'exception, la démarche est suggérée par le conseiller (lorsque le lien de confiance est suffisamment établi).

Selon la complexité de chaque demande, le conseiller peut intervenir directement auprès du chef d'entreprise en offrant un accompagnement professionnel de «première ligne» ou encore l'orienter vers le spécialiste répondant le mieux à ses besoins. Chaque conseiller s'appuie sur une banque de consultants externes, ce qui lui permet d'offrir un service de référence rapide et bien ciblé. L'efficacité de ce service est d'ailleurs particulièrement appréciée par l'ensemble des détaillants qui bénéficient actuellement d'un programme de formation (Lachine, Wellington, Mont-Royal, rue Notre-Dame Ouest).

Chacune de ces interventions s'accompagne d'un suivi effectué par le conseiller aux entreprises qui s'assure que les connaissances acquises par le chef d'entreprise vont lui permettre d'améliorer certains aspects très précis de sa gestion. Ce suivi est une étape importante qui permet de vérifier l'impact réel de ces apprentissages et d'ajuster certaines interventions. Chaque consultant externe est aussi appelé à fournir un plan d'action détaillé qui permettra au conseiller de bien superviser la démarche.

Des avantages

En plus de répondre individuellement à des besoins qui ne sont pas toujours partagés par l'ensemble des membres d'un regroupement de détaillants, le service-conseil offre le net avantage de rejoindre les chefs d'entreprise qui sont réticents à prendre part à des ateliers de formation ou qui n'ont pas le temps de se déplacer.

Ce type de service permet également de poursuivre en privé une démarche d'apprentissage entreprise lors d'un atelier pratique ou, à l'inverse, d'inciter un détaillant à participer à un atelier.

Des besoins diversifiés

Selon le profil des membres et le contexte d'affaires propre à chaque regroupement, les demandes de soutien peuvent varier. Dans certains cas, l'intervention est très ponctuelle (une consultation d'une heure est suffisante). À l'opposé, certaines demandes exigent du détaillant une démarche beaucoup plus élaborée qui est dûment supervisée par le conseiller.

Suite page 2



Les services-conseils couvrent quatre domaines :

- le marketing;
- la gestion du personnel;
- la gestion financière;
- le service à la clientèle.

Marketing

Les demandes relatives au marketing arrivent en tête de liste. Soucieux de se démarquer de leurs concurrents, les détaillants sont très nombreux à consulter leur conseiller pour obtenir le soutien nécessaire à l'amélioration de leur stratégie de communication-marketing. Ces demandes donnent lieu à des interventions dont les résultats sont rapidement observables (conception de vitrine, aménagement commercial, présentation de produits, affichage, etc.) et qui ont un effet d'entraînement marqué auprès des autres détaillants de l'artère. Ce secteur d'activité exige la plupart du temps l'intervention de consultants externes (étalagistes, designers spécialisés en aménagement commercial, etc.).

Gestion du personnel

La gestion du personnel demeure également un des sujets les plus fréquemment abordés. Les détaillants font souvent appel à leur conseiller pour améliorer leurs compétences dans ce domaine, que ce soit pour mieux planifier leur processus d'embauche, favoriser l'intégration de nouveaux employés ou améliorer au quotidien la gestion et l'évaluation de leur personnel. Cette démarche, souvent complexe et basée sur un solide lien de confiance, exige une intervention à plus long terme.

Le détaillant peut également compléter ses connaissances en assistant à des ateliers spécialisés et en utilisant les outils pratiques du *Cahier de gestion d'un commerce de détail*.

Un des avantages du service-conseil est de soutenir le détaillant dans ses démarches pour mieux former son personnel. Avec la collaboration de son conseiller, il peut offrir à ses employés des outils ou des ateliers qui permettent d'améliorer et d'évaluer certains aspects précis de leur travail.

Gestion financière

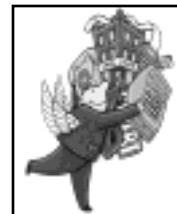
Les membres peuvent aussi bénéficier d'un accompagnement individuel pour optimiser la gestion de leur entreprise, que ce soit pour faire le point sur leur situation financière, gérer la croissance de leurs affaires, informatiser leurs opérations, obtenir des conseils sur le plan juridique, renégocier leur bail, se familiariser avec le commerce électronique, etc.

Service à la clientèle

Souvent cité comme le «nerf de la guerre» du commerce de détail, le service à la clientèle fait l'objet de nombreuses demandes de soutien. Cette démarche permet à chaque détaillant non seulement de mieux comprendre les nouvelles attentes des consommateurs mais également d'améliorer la qualité de son service en vue de fidéliser sa clientèle. Un des outils proposés en complément à cette démarche est le très populaire service de client mystère qui permet de tester le niveau de satisfaction de ses clients. Nous aurons l'occasion de vous en reparler.

Cahier de gestion d'un commerce de détail

Le Cahier de gestion d'un commerce de détail offre une quarantaine d'outils pratiques ainsi que de nombreux conseils touchant tous les aspects de la gestion quotidienne d'un commerce. Il est offert à tous les détaillants du Québec ainsi qu'aux regroupements de détaillants au coût de 129,95 \$ (plus taxes).



Pour nous joindre :

Détail Formation
1012, av. du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec)
H2J 1X6

(514) 522-3797
1 888 822-5555

(514) 522-2413