

# le Bulletin électronique

Détail Formation – mai 2003

[www.detailformation.com](http://www.detailformation.com)

Le plaisir dans la formation



## Bonjour !

Dans cette édition printanière du bulletin, nous vous présentons un bilan des nombreuses activités organisées durant l'hiver. Vous remarquez, également, plusieurs exemples concrets de nouvelles interventions, que ce soit à l'occasion du salon de l'emploi du commerce de détail ou pour les restaurateurs des Iles-de-la-Madeleine. Bien entendu, nous poursuivons la présentation de nos guides pratiques avec le numéro 7 sur la motivation du personnel et le numéro 8 sur la planification d'un site Web.

## Projets clés en main

**MRC Montcalm** – Une première, à nouveau, dans ce territoire, l'animation d'un atelier sur **le service à la clientèle** réservé aux employés des différentes entreprises participantes. Quelques témoignages des participants : *A suivre absolument si on travaille dans la vente. On y apprend tous les chemins, tous les détails, les souterrains, etc. sur le service à la clientèle - C'est agréable, la formation est donnée avec humour et permet aux visuels comme moi de mieux comprendre - J'ai aimé l'animation, le sketch, l'esprit d'équipe, le contenu. Très complet.- C'est intéressant, le cours nous incite à garder toujours le contrôle avec le client insatisfait surtout. Des cours comme celui-là nous redonnent de la confiance en soi.*

**Plateau-Mont-Royal** – C'est un total de 50 entreprises, dont 37 membres des deux SDC Boulevard Saint-Laurent et Avenue du Mont-Royal, qui a participé au projet qui se termine à la fin du mois. Le service de clients mystère, en particulier a été très populaire.

**Longueuil** - 16 entreprises ont participé à plusieurs activités proposées par le projet *Votre bilan formatif*, mis en œuvre par Revitalisation Commerciale Longueuil avec le soutien financier d'Emploi-Québec, en s'inscrivant, soit au forfait ressources humaines, soit au forfait marketing. 6 entreprises supplémentaires ont bénéficié des services offerts mais à la carte, cette fois.

**Sorel-Tracy** – Suite au succès du premier atelier offert en janvier, le CLD du Bas-Richelieu, en collaboration avec la SDC Centre-Ville et le Centre local d'emploi de Sorel a décidé d'organiser un deuxième atelier en mars dernier.

12 entreprises supplémentaires ont donc pu assister à l'atelier sur le diagnostic d'une entreprise de détail.

## Du côté des conseillers aux entreprises

**Dolbeau-Mistassini** – Afin de compléter son enquête auprès des détaillants de Dolbeau-Mistassini, Pierre-Yves Tremblay, conseiller aux entreprises de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets, mandaté par la Chambre de commerce, a organisé deux groupes de discussions avec des consommateurs pour recueillir leurs attentes principales vis-à-vis des commerces de Dolbeau-Mistassini. Détail Formation a animé ces deux groupes, voici les principaux sujets qui ont été relevés : l'accès aux commerces, l'accueil, le service à la clientèle, l'assortiment des produits, le merchandising et l'ambiance, la communication avec la clientèle.

## Développement de contenus de formation personnalisés

A la demande du Centre local d'emploi de Terrebonne et de Tourisme des Moulins, Détail Formation a élaboré un atelier, d'une durée de trois heures, sur le thème du **développement de la clientèle touristique**, mais axé sur l'importance du **réseautage**. 11 entreprises de la MRC des Moulins ont suivi cette formation le 13 mai dernier.

## Intervention sectorielle en restauration

A l'initiative de la Chambre de commerce et du Centre local d'emploi des Iles-de-la-Madeleine, Détail Formation a effectué une intervention auprès de cinq gestionnaires de restaurants afin de les aider à améliorer leur procédure de recrutement et d'intégration de nouveaux employés. Avec l'augmentation de la fréquentation touristique et l'allongement de la saison, l'embauche est un problème crucial pour beaucoup d'entreprises madeliniennes.

## Salon de l'emploi du commerce de détail

Le samedi 5 avril dernier, Détail Formation avait réservé un kiosque au salon de l'emploi du commerce de détail, organisé par le Comité sectoriel de main d'œuvre du commerce de détail. L'objectif était de permettre aux entreprises avec lesquelles nous travaillons d'afficher leurs offres d'emploi disponibles. Rédaction de l'offre, affichage pendant le salon, tri des CV pertinents, l'équipe de Détail Formation a proposé un service clé-en-mains à



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

18 entreprises de secteurs d'activités très variés qui offraient 30 postes disponibles, dont certains très spécifiques. Plusieurs postes ont déjà été comblés chez Fleurineau, L'Aubainerie et Les Marchés Tau.

[www.lecoincuisine.ca](http://www.lecoincuisine.ca)

Le Coin Cuisine une entreprise, située sur la Promenade Fleury à Montréal, est spécialisée dans la conception et la réalisation de cuisines et de salles de bains. Nous vous recommandons de visiter le site Web de cette entreprise qui a bénéficié d'un ensemble d'interventions de Détail Formation : services-conseils personnalisés par une conseillère aux entreprises, utilisation d'un guide pratique, participation à un atelier de formation.

## Guide pratique no 7: la motivation du personnel

Parmi nos 10 guides pratiques, le septième aborde le sujet délicat de la motivation des employés.



Nous voilà dans le domaine non seulement des compétences mais aussi des émotions et des valeurs personnelles. Autant d'employés, autant de réactions à un même style de gestion. Voilà pourquoi nous ne vous présentons pas de recettes miracles de motivation. Pour la simple et bonne raison qu'elles n'existent pas ! Nous vous fournissons des outils afin de vous aider à développer des solutions adaptées à votre entreprise. On ne peut pas « motiver » ses employés : ce sont les employés qui décident d'eux-mêmes de se motiver. Par contre, il est possible de créer des conditions qui favorisent la meilleure participation de ses employés.

### Outils pratiques offerts avec ce guide

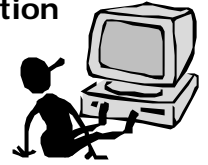
- 1 – La motivation du personnel
- 2 – Autoévaluation sur les conditions favorisant la motivation
- 3 – Autoévaluation sur l'implantation d'un changement
- 4 – Autoévaluation sur le partage des responsabilités
- 5 – Évaluation du gestionnaire
- 6 – Autoévaluation sur sa motivation
- 7 – Autoévaluation sur le climat de travail
- 8 – L'organisation d'un concours en entreprise Aide-mémoire

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

### Attention : nouvelles normes du travail

Depuis, le 1<sup>er</sup> mai, les nouvelles dispositions de la loi sur les normes du travail sont entrées en vigueur. Informez-vous auprès de la Commission des normes du travail: [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca), au (514) 873-7061 ou, sans frais, 1 800 265-1414.

## Guide pratique no 8: la planification d'un site Web



L'Internet transforme notre environnement commercial de façon irréversible. C'est comme l'avènement de l'automobile ou de la télévision! La clé pour profiter de ces nouvelles technologies est d'être très bien préparé et de se tourner vers des experts reconnus. Nous avons fait pour vous le tour de la question : pourquoi est-ce important de choisir la bonne stratégie d'affaires électroniques, est-ce vraiment essentiel d'avoir un site Web, pourquoi une bonne planification est-elle un critère de succès, quelles sont les principales étapes nécessaires à la création d'un site, comment choisir un fournisseur, quels sont les coûts à prévoir, quels sont les exemples de commerçants ayant intégré l'Internet avec succès, etc.

### Outils pratiques fournis avec ce guide :

- 1 – Analyse de la compétition
- 2 – Évaluation générale des sites sur le Web – idées à retenir
- 3 – Planification stratégique
- 4 – Élaboration du contenu de mon site
- 5 – Élaboration de l'aspect visuel de mon site
- 6 – Aide-mémoire pour la planification d'un site Web
- 7 – Autoévaluation sur le climat de travail

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

### Les autres guides disponibles :

- Le recrutement du personnel
- Le positionnement de l'entreprise
- Vendre plus grâce au design
- L'intégration des employés

## Tourisme : nouveau service

Souhaitez-vous évaluer la qualité du service à la clientèle



offert aux touristes de votre région? Appelez-nous, nous avons un nouveau service à vous proposer.



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