

le Bulletin électronique



Détail Formation – novembre 2003

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 nouveau site Web : www.detailformation.com
- Son catalogue d'outils de gestion
- Les innovations des programmes en cours
- Le contenu du guide 10 sur l'intégration des employés
- Le lancement du RPFQ

Nouveau Site Web

Détail Formation a entrepris une réorganisation complète de son site Web, depuis le début de l'automne. Venez nous rendre visite au <http://www.detailformation.com>, si vous ne l'avez pas déjà fait.

Nous souhaitons vous présenter nos services de façon plus claire, plus accessible et plus détaillée. Vos commentaires et vos suggestions pour améliorer la navigation et le contenu de notre site sont les bienvenus.

Catalogue

Avez-vous reçu notre catalogue d'outils de gestion?



Pour tout savoir sur :

- Le Cahier de gestion
- Le Client mystère
- Le Manuel de l'employé
- Les Guides pratiques
- Le service à la clientèle touristique
- L'évaluation de l'aménagement

Si vous ne l'avez pas reçu envoyez-nous votre adresse par retour de courriel, il nous fera plaisir de vous l'envoyer.

Saison de Détail Formation

Dans notre bulletin de septembre dernier nous vous présentions, en primeur, notre première saison d'activités organisées dans nos locaux. Des thèmes variés, des activités interactives, une documentation complète, bref tout ce qu'il faut pour pousser les affaires un peu plus loin en 2003-2004.

Il reste quelques places disponibles pour le prochain atelier :

21 janvier 2004 de 9h à 16h30

Comment créer des publicités efficaces

Contenu : Connaître les règles de base de la publicité qui rapporte, faire ressortir le bénéfice concret de votre entreprise et créer votre propre publicité.

Tous les ateliers ont lieu le mercredi au 4435 rue de Rouen à Montréal. Pour vous informer sur les tarifs et les modalités d'inscription, communiquez avec **Jacky Le Bihan** :

(514) 899-9555

1 888 822-5555

info@detailformation.com

Programmes de formation

Laval – 17 entreprises, dont 14 nouvelles, sont déjà inscrites aux activités proposées grâce au soutien financier de la direction régionale Emploi-Québec de Laval. Le mercredi 5 novembre, les gestionnaires de ces entreprises ont pu bénéficier d'un nouvel atelier : **S'y retrouver dans les relations du travail!** Formation interactive et dynamique axée sur les nouvelles dispositions de la *Loi sur les normes du travail*. Quelques objectifs de cette formation : les bases d'une saine gestion des relations de travail - comprendre et appliquer les dispositions de la *Loi sur les normes du travail* - Faire réaliser que les relations de travail ce n'est pas un combat mais un levier essentiel au développement de vos affaires.

Plateau-Mont-Royal - Principale nouveauté du programme 2003-2004, mis en œuvre en collaboration avec le centre local d'emploi Plateau Mont-Royal et les SDC du boulevard Saint-Laurent et de l'Avenue du Mont-Royal, le **club de gestionnaires** a été présenté le 23 octobre dernier à un groupe de gestionnaires aguerris qui suivront une formation en gestion des ressources humaines selon le principe de



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

l'autoformation. Les gestionnaires vont déterminer eux-mêmes leur projet d'apprentissage en priorisant une ou plusieurs thématiques ou compétences en gestion des ressources humaines. Une fois ces objectifs fixés les participants utiliseront différents moyens de formation : les échanges sur les expériences vécues et les problématiques, les lectures, la recherche, du matériel d'autoformation, le mentorat du conseiller aux entreprises et la réalisation du projet d'apprentissage.

Un atelier a également été organisé, mi-octobre, sur le thème de l'aménagement des vitrines en prévision de la période des fêtes : une douzaine d'entreprises y ont participé.

MRC Montcalm – Parmi les nouvelles activités organisées sur le territoire de la MRC Montcalm, un **sondage sur la notoriété** et l'image des entreprises a été effectué auprès de la population locale. La présentation des résultats s'est déroulée le 5 novembre dernier. Les résultats sur la notoriété des commerces participants, sur les habitudes de consommation des résidents et notamment leur façon de s'informer sur les commerces et services offerts donnent une information très précieuse aux gestionnaires. Ils vont ainsi pouvoir entreprendre les ajustements dans leur offre de produits, modifier leurs stratégies de publicité, etc.

Les activités de formation offertes aux entreprises de détail et de service de la MRC Montcalm sont possibles grâce à la collaboration des chambres de commerce de Saint-Lin-Laurentides et de Sainte-Julienne, avec le soutien financier d'Emploi-Québec, par le biais du centre local d'emploi de Sainte-Julienne.

Guide pratique no 10 :

L'intégration des employés

Nous abordons dans ce guide une facette cruciale mais souvent négligée de la gestion des ressources humaines : l'intégration d'un nouvel employé au sein de l'entreprise.



L'expression bien connue «On n'a jamais une deuxième chance de faire sa première impression» prend ici tout son sens. L'intégration est une étape importante, car elle a une influence directe sur la productivité et la motivation au travail. Elle a aussi pour effet de réduire rapidement l'anxiété et de rompre le sentiment d'isolement ressenti par le nouvel employé.

Il est reconnu qu'un employé bien encadré dès le départ :

- est davantage réceptif à l'apprentissage de ses nouvelles fonctions
- nécessite moins de suivi (par ses collègues ou son supérieur immédiat)
- fournit plus rapidement un meilleur rendement
- est moins susceptible de quitter son emploi

Malheureusement, l'intégration se fait souvent à la sauvette... Ce manque de planification explique bien des comportements inadéquats, tant auprès des clients que des autres employés. Prenez le temps nécessaire pour rencontrer vos nouveaux employés (sans être dérangé) et leur faire part de vos attentes. Nous vous présentons dans ce guide les principales étapes d'une démarche d'intégration réussie.

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
- la motivation des employés
- La planification d'un site Web
- L'intégration des employés

et bien entendu les 5 nouveaux :

- La gestion des plaintes
- L'évaluation du rendement
- Communiquer avec sa clientèle
- Communiquer avec son personnel
- La formation du personnel : un coup d'œil rapide

Lancement du Réseau des professionnels de la formation du Québec (RPFQ)

Le Réseau des professionnels de la formation du Québec (RPFQ) est un **nouveau** regroupement de professionnels partageant les mêmes intérêts pour la formation des adultes en milieu de travail. Sa mission est d'offrir aux individus impliqués dans la formation au Québec, un espace dynamique d'échanges et de développement afin de contribuer à la qualité des actions de formation.

L'activité de lancement du RPFQ aura lieu le 4 décembre 2003, au Centre Pierre Charbonneau, 3000 rue Viau à Montréal, à compter de 17h30. Le conférencier invité : M. Robert Haccoun, professeur titulaire au département de psychologie de la Faculté des arts et des sciences, de l'Université de Montréal. M. Haccoun fera un tour d'horizon des principales recherches contemporaines portant sur **l'efficacité des programmes de formation**. Inscriptions : Chantal Crépeau (514) 864-9417. Le prix pour la conférence est de 35 \$.



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