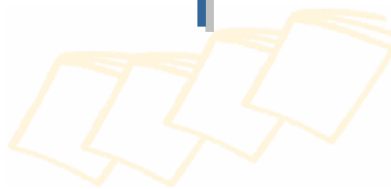


Le Bulletin électronique

Détail Formation
www.detailformation.com

Un réseau de formateurs
présent dans toutes les régions du Québec



Octobre 2001

Du nouveau chez Détail Formation

C'est toujours avec plaisir que nous retrouvons nos lecteurs, pour une troisième année consécutive.

Nous entreprenons cette nouvelle saison en vous proposant une gamme de services élargie, en plus de continuer à vous offrir notre soutien à l'organisation d'activités de formation. Plusieurs intervenants ont déjà reçu notre dépliant à cet effet. Si vous n'avez pas obtenu votre exemplaire, n'hésitez pas à nous joindre.

En plus de la collaboration de la Chambre de commerce du Québec et du Regroupement des centres-villes et des artères commerciales, nous comptons sur l'appui de nouveaux partenaires : la Fondation Rues principales ainsi que le Centre d'intervention pour la revitalisation des quartiers (CIRQ). Nous remercions toutes ces organisations de leur confiance et de leur soutien, et nous leur assurons de notre entière collaboration.

Des spécialistes recrutés partout au Québec

Détail Formation vous propose un ensemble de services de formation **ciblés pour la petite entreprise de détail et de services** : ateliers, outils de gestion, guides, soutien en entreprise, etc. Notre expérience sur le terrain nous a amenée à développer des activités qui répondent spécifiquement aux besoins de ces gestionnaires et de leurs employés.

Ces services ont été élaborés avec le souci de vous offrir des solutions innovatrices, d'une grande qualité et qui permettent un réel développement des compétences. Une de nos priorités : le **côté pratique de nos activités**.

Notre nouvelle gamme d'ateliers, par exemple, se penche sur tous les aspects de la gestion des petites entreprises. Nous avons sélectionné sur mesure des formateurs chevronnés, qui partagent notre approche pratique. Ces spécialistes ont élaboré à notre demande des contenus permettant une application directe en entreprise. Du concret, quoi !

Au cœur des préoccupations des gestionnaires

Proposés en versions de trois ou de six heures, ces ateliers sont offerts à des petits groupes et s'accompagnent d'une documentation complète. Ils peuvent également **s'adapter** aux besoins spécifiques des entreprises de votre territoire.

- Le diagnostic d'une entreprise de détail
- Comment rentabiliser son commerce
- Gestion des stocks et contrôle de l'inventaire
- Planifier ses assortiments, choisir ses fournisseurs
- Comment contrer le vol à l'étalage
- Comment recruter efficacement son personnel
- Intégration et formation des employés
- Augmenter la motivation de ses employés
- L'évaluation du personnel, outil de rendement
- Comment optimiser son budget marketing
- Comment créer des publicités efficaces
- Design commercial, pour augmenter ses ventes
- Localisation : clé de la réussite
- Une initiation à la planification d'un site Web
- Comment fidéliser sa clientèle
- Qui sont mes clients et comment mieux évaluer leur satisfaction
- Comment préparer sa politique d'accueil
- Techniques de vente efficaces pour les employés
- Comment bien gérer les plaintes des clients

Pour en savoir plus sur les contenus :
www.detailformation.com

Des outils d'intervention

Deux nouveaux guides développés par Détail Formation vous permettent d'offrir à vos entrepreneurs des services de soutien à la gestion comme les visites de **client mystère** et le **Manuel de l'employé personnalisé**. Ces deux guides très complets vous présentent toutes les étapes nécessaires à la réalisation de ces activités. Ils s'accompagnent de nombreux outils concrets et de documents de travail électroniques.



Détail Formation - 1012, avenue du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6 (514) 522-3797 - info@detailformation.com

Mise à jour du

Cahier de gestion d'un commerce de détail

De nombreux entrepreneurs utilisent déjà cet ouvrage que nous avons conçu à l'intention spécifique des petits détaillants indépendants. Son contenu en fait également un outil de choix pour les intervenants qui travaillent directement auprès de cette clientèle.

Nous avons récemment procédé à une mise à jour du Cahier. La section sur les lois et les règlements, et les coordonnées des principaux organismes de soutien aux détaillants, ont été actualisées; des éléments sur le vol à l'étalage et le commerce électronique ont aussi été ajoutés. Pour obtenir gratuitement ces annexes par courriel, n'hésitez pas à joindre Jacky Le Bihan.

Le guide pratique **Le service à la clientèle touristique pour les commerçants** est de nouveau offert. Élaboré conjointement avec des intervenants du secteur touristique, cet outil a déjà été distribué auprès de nombreux organismes.

Nous vous proposons également la **Trousse marketing**, un outil qui permet au détaillant de mieux comprendre l'importance du positionnement et qui l'aide à élaborer sa stratégie marketing.

Soutien à la gestion personnalisée

Selon les besoins de vos entrepreneurs, vous pouvez faire appel à l'expertise de nos consultants pour offrir un service de soutien à la gestion **en entreprise**. Ces consultations peuvent s'adresser à des gestionnaires ou à des employés. Tous les thèmes peuvent être abordés : soutien à l'embauche et à la formation des employés, conception de vitrines, planification d'un aménagement commercial, gestion financière, etc. Nos spécialistes sont aussi disponibles pour élaborer sur demande un diagnostic organisationnel complet.

Démarchage

Si vous souhaitez promouvoir vos activités de formation **directement auprès de vos clientèles** et que vous ne disposez pas des ressources nécessaires, il vous est possible d'utiliser notre service de démarchage. Nos conseillers spécialisés dans ce type d'opération peuvent rencontrer vos entrepreneurs afin de leur remettre votre documentation et de leur présenter vos services. Nos conseillers ont développé une approche qui favorise une excellente participation.

Soutien à l'organisation d'activités de formation

Vous pouvez profiter de notre expertise pour mettre en place **vos propres activités de formation**. Quels que soient vos besoins et votre budget, nos services vous sont offerts sur mesure. Si vous souhaitez implanter un **programme complet**, nous pouvons vous guider dans l'élaboration de votre projet, la recherche de financement, l'embauche et le coaching d'un conseiller, en plus de vous fournir des outils.

Si vous préférez organiser des **activités de formation ponctuelles**, nous pouvons vous aider à mettre en place un projet clés en mains, qui permet aux entrepreneurs de votre territoire d'obtenir un forfait de services de formation ciblés (durée : 3 à 6 mois).

Projets clés en mains - région de Montréal

Sud-Ouest - À l'initiative de la conseillère aux entreprises Monique Charest, le centre local d'emploi Pointe Saint-Charles soutient la réalisation de ce projet. Le lancement a eu lieu le 18 septembre dernier en présence de partenaires locaux et de commerçants. Nos conseillers sont actuellement sur le terrain afin de rencontrer les commerçants et présenter les services.

Repentigny - À l'initiative de la conseillère aux entreprises Céline Rivest, le centre local d'emploi de Repentigny soutient la réalisation de ce projet, en collaboration avec la Chambre de commerce de Repentigny, sous la coordination de Jacqueline Bell, directrice. Ce projet, qui a été lancé le 24 septembre dernier, s'adresse également aux commerçants de L'Assomption, Le Gardeur et Charlemagne.

Montréal-Nord - À l'initiative du Comité Commerce-Action Montréal-Nord, Emploi-Québec soutient la réalisation de ce projet par l'intermédiaire du centre local d'emploi de Montréal-Nord et de son conseiller aux entreprises Serge Lusignan, en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie de Montréal-Nord, sous la coordination de Sarah Bureau, directrice des services aux membres, et de représentants de la communauté d'affaires de Montréal-Nord : Mario Charbonneau, Vêtements de travail Charbonneau, Yvan Coudry, Fleuriste Charleroi, Michel Gauthier, Peinture Micca inc. et Antonio Boyard, Pharmacie Jean-Coutu. Ce projet a été lancé le 19 septembre en présence de M. Yves Ryan, maire de Montréal-Nord, de partenaires et de commerçants.

