

le Bulletin électronique

Détail Formation - septembre 2002
www.detailformation.com

Des services sur mesure pour le développement
des entreprises de détail et de services



Bonjour !

Au sommaire de ce bulletin de rentrée, nous vous transmettons nos nouvelles coordonnées car nos bureaux sont dorénavant situés dans l'Est de Montréal.

4435, rue de Rouen
Montréal (Québec) H1V 1H1
Téléphone : (514) 899-9555
ou 1 888 -822-5555
Télécopie : (514) 256-0669
info@detailformation.com
www.detailformation.com

Nous quittons notre « berceau » de l'avenue du Mont-Royal et nous souhaitons remercier les administrateurs et le directeur général de la Société de développement de l'avenue du Mont-Royal d'avoir favorisé le développement de Détail Formation.

Nous continuerons à expérimenter des initiatives sur cette artère commerciale particulière ou les commerçants bénéficient de soutien à la gestion de façon régulière depuis 8 ans.

Nous vous donnons des nouvelles des projets en cours : à noter plus particulièrement le lancement d'un nouveau programme de formation aux Iles-de-la-Madeleine et nous vous présentons plus en détail notre collection de 10 guides pratiques pour les commerçants.

Consultez également la mise à jour de notre liste d'ateliers pratiques.

Lors de la soirée de lancement un sondage en direct a permis aux détaillants de choisir deux thèmes d'ateliers.

Laval - La direction régionale d'Emploi-Québec Laval a confié à Détail Formation l'organisation d'un nouveau programme de soutien à la gestion destiné aux entreprises de détail et de services. Étant donné le succès des deux initiatives précédentes, le programme de cette édition qui se déroulera jusqu'au printemps 2003 est singulièrement plus étoffé.

Les détaillants lavallois vont pouvoir choisir parmi une gamme de six ateliers pratiques : Diagnostic d'une entreprise de détail (2 présentations), Comment mieux servir sa clientèle touristique, Comment recruter efficacement vos employés, Intégration et formation des employés, Comment augmenter et maintenir la motivation de ses employés, Planification d'un site Web - des heures de services conseils personnalisés - le service de clients mystère et le Cahier de gestion d'un commerce de détail.

Saint-Constant - 10 entreprises vont bénéficier d'un nouveau style de projet clés en main comprenant 4 premières visites de clients mystère, une présentation collective des résultats, la remise d'un plan d'amélioration personnalisé, un atelier : *Qui sont mes clients ?* et 2 visites de suivi.

Ce programme est mis en œuvre par le Regroupement de la rue Saint-Pierre grâce au soutien financier d'Emploi-Québec, par le biais du Centre local d'emploi de Saint-Constant.

Projets clés en main

MRC Montcalm - Le 28 août dernier, les chambres de commerce de Saint-Calixte, de Sainte-Julienne et de Saint-Lin-Laurentides ont annoncé une nouvelle programmation de services de soutien à la gestion pour les entreprises de détail de la MRC Montcalm. Madame Andrée Jessop, directrice par intérim du Centre local d'Emploi de Sainte-Julienne, qui assure le soutien technique et financier du projet, a déclaré : « dans un marché hautement concurrentiel, la main d'œuvre devient une pièce maîtresse afin d'assurer la compétitivité des entreprises ».

Les entrepreneurs vont pouvoir bénéficier d'une série de 8 ateliers pratiques, d'une banque d'heures de services conseils ainsi que d'un service de clients mystère.

Du côté des conseillers aux entreprises

Promenade Fleury - Une initiative intéressante : le programme de soutien aux entreprises va offrir des cours en informatique. Dès cet automne des cours de Word et Excel seront proposés. Des cours sur Publisher, Internet et Simple comptable sont également prévus à l'horaire de cette année. Les cours seront donnés par un consultant en informatique à des petits groupes d'au plus 7 personnes à la fois dans un local de La Promenade Fleury équipé d'ordinateurs. « *Ce qui est particulier, c'est que nous avons réussi à rejoindre* ».



des personnes, entre autres des professionnels, qui ne participent pas habituellement au programme » souligne Adèle Breton la conseillère aux entreprises de la SDC.

Les Îles-de-la-Madeleine - La Chambre de commerce des Îles, en association avec Emploi-Québec, vient de lancer le Soutien aux entreprises locales (SEL), programme de formation destiné à améliorer la performance des petites entreprises de détail et de services. Pierre Proulx, directeur général de la Chambre de commerce est l'instigateur du projet.

Saint-Eustache - Nathalie Boisclair, conseillère aux entreprises de la Chambre de commerce de Saint-Eustache, Deux-Montagnes, Sainte-Marthe-sur-le-Lac mettra en œuvre, au cours des trois prochaines années, un programme complet de formation pour les entreprises de son territoire. Parmi les trois volets prévus, un est consacré plus spécialement au commerce de détail et prévoit notamment un travail de porte-à-porte et des contenus de formation adaptés. Nous en profitons également pour saluer l'arrivée du nouveau directeur général Monsieur Jacques A. Gagnon.

Ateliers pratiques

Voici la liste actualisée de nos ateliers pratiques. Une présentation détaillée de chacun d'entre eux est disponible, soit sur notre site Web www.detailformation.com, soit en nous écrivant à : info@detailformation.com.

■ Diagnostic d'une entreprise de détail, une démarche pour mieux se positionner

■ Ressources humaines

Comment recruter efficacement son personnel

Intégration et formation des employés

Comment augmenter et maintenir la motivation de ses employés

L'évaluation du personnel, un outil d'amélioration du rendement **NOUVEAU**

Comment gérer une activité de formation de ses employés **NOUVEAU**

■ Publicité-marketing- vente

Comment créer des publicités efficaces

Augmentez vos ventes grâce au design commercial

Une initiation efficace à la planification d'un site Web

Qui sont mes clients et comment mieux évaluer leur satisfaction

Comment disposer efficacement ses produits en magasin

■ Service à la clientèle

Le service à la clientèle pour les employés

Comment bien gérer les plaintes des clients

Comment mieux servir sa clientèle touristique

Comment mieux servir les personnes âgées **NOUVEAU**

■ Contrôle des coûts

Comment bien suivre l'évolution financière de son entreprise (Diagnostic 2) **NOUVEAU**

Comment rentabiliser son commerce

Comment mieux gérer ses stocks et contrôler son inventaire

Comment mieux planifier ses assortiments et choisir ses fournisseurs

Comment contrer le vol à l'étalage

Nouveaux outils de gestion

Détail Formation vous propose 10 nouveaux guides de gestion adaptés aux besoins des gestionnaires de petites entreprises de détail du Québec.

Chaque guide s'accompagne d'outils pratiques que le commerçant peut utiliser directement pour faciliter ses opérations de gestion. En voici les thèmes :

■ recrutement de personnel (collection de 5 guides)

1. analyser le poste disponible, rédiger l'offre d'emploi
2. diffuser l'offre d'emploi
3. analyser les CV
4. préparer l'entrevue de sélection
5. mener l'entrevue de sélection, vérifier les références, sélectionner le candidat

■ positionnement de l'entreprise

■ motivation du personnel

■ planification d'un site Web

■ vendre plus grâce au design d'intérieur

■ intégration des employés

Chaque guide est vendu 15.00\$, sauf le guide 9, qui est vendu 20.00\$. La collection des 5 guides sur le recrutement est vendue 65.00\$ et la collection complète 140.00\$ (TPS + Frais d'envoi en sus).

Ces guides ont été réalisés grâce à l'appui financier du Fonds d'initiatives locales, une initiative de la Corporation de Développement Économique et Communautaire Centre-Sud / Plateau Mont-Royal et d'Emploi-Québec.

A surveiller, la parution prochaine de 5 nouveaux guides : l'évaluation du rendement, la gestion des plaintes, la communication avec ses clients, la communication avec ses employés et comment organiser une activité de formation pour ses employés.

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

