

le Bulletin électronique

Détail Formation – septembre 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 de la rentrée, Détail Formation vous présente plusieurs nouveautés :

- La saison de Détail Formation
- Les programmes de formation de l'automne
- 5 nouveaux guides pratiques
- Le contenu du guide 9 sur le design
- De nouveaux contenus d'ateliers

Saison de Détail Formation

Détail Formation a le plaisir d'offrir directement ses ateliers en inaugurant sa première saison d'activités organisées dans ses 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. Tous les ateliers ont lieu le mercredi au 4435 rue de Rouen à Montréal.

15 octobre 2003 de 9h à 16h30

Comment recruter efficacement son personnel

Apprenez à structurer votre processus d'embauche de l'analyse de poste à la sélection finale du candidat.

12 novembre 2003 de 9h à 12h

Comment disposer efficacement ses produits en magasin

Savoir maximiser votre espace de vente en disposant vos produits de manière à augmenter vos ventes et diminuer vos pertes.

21 janvier 2004 de 9h à 16h30

Comment créer des publicités efficaces

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

18 février 2004 de 9h à 12h

Comment bien gérer les plaintes des clients

Savoir reconnaître les types d'insatisfaction et développer les bons réflexes pour satisfaire tous vos clients.

17 mars 2004 de 9h à 16h30

Comment bien suivre l'évolution financière de son entreprise

Comprendre ses états financiers et savoir les utiliser pour mieux contrôler le développement de vos affaires.

14 avril 2004 de 9h à 12h

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

Utiliser l'évaluation de rendement pour favoriser la performance et diminuer le taux de roulement de votre personnel.

12 mai 2004 de 9h à 16h30

Comment mieux servir sa clientèle touristique

Découvrir le potentiel touristique de votre région, de votre commerce et adapter votre service à une clientèle touristique.

9 juin 2004 de 9h à 12h

Comment contrer le vol à l'étalage

Prévenir et savoir réagir au vol et autres types de fraudes commerciales.

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 – La direction régionale Emploi-Québec de Laval a confié à Détail Formation un nouveau mandat afin de fournir aux détaillants des activités de soutien à la gestion répondant vraiment à leurs besoins. Jusqu'en avril 2004, les détaillants situés sur l'ensemble du territoire de Laval pourront utiliser cette brochette de services, comprenant quatre ateliers pratiques, des visites de client mystère, du service-conseil en gestion ainsi qu'un *Cahier de gestion d'un commerce de détail*. Les sujets des ateliers : *Diagnostic d'une entreprise de détail, une démarche pour mieux se positionner - Les relations de travail, s'y retrouver! - Service à la clientèle pour les employés L'évaluation du personnel, un outil d'amélioration du rendement*

Plateau-Mont-Royal – Le Centre local d'emploi Plateau Mont-Royal, en collaboration avec les deux SDC boulevard Saint-Laurent et avenue du Mont-Royal, poursuit ses interventions en formation et en soutien à la gestion auprès de la petite entreprise de détail et de services, tout en incitant Détail Formation à innover dans ses interventions. Principale nouveauté du programme



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

2003-2004, dix entrepreneurs pourront participer à un **club de gestionnaires** qui suivront une formation en gestion des ressources humaines selon le principe de l'*autoformation*. En gestion des ressources humaines, les détaillants du Plateau bénéficieront aussi de deux nouveaux ateliers sur *la gestion des employés difficiles* et *la gestion du changement*. La programmation offre également des formations en *aménagement des vitrines*, celle du mois d'octobre sera orientée sur le contenu d'une vitrine pour la période des fêtes.

Longueuil – Suite aux activités organisées au cours du printemps dernier, Revitalisation Commerciale Longueuil, grâce au soutien d'Emploi-Québec via les centres locaux d'emploi de Longueuil et de Brossard, poursuit ses initiatives en soutien à la gestion auprès des entreprises de détail de son territoire. Dix entreprises ont la possibilité de participer à une *évaluation de l'aménagement extérieur et intérieur* de leur boutique.

MRC Montcalm – Les 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, ont demandé à Détail Formation de continuer ses interventions, en priorisant les domaines de la *gestion des ressources humaines*, du *marketing* et du *réseautage* dans le milieu. Parmi les nouveautés, un sondage sur la notoriété et l'image des entreprises sera effectué auprès de la population locale.

5 nouveaux guides pratiques

Détail Formation vient d'éditer **cinq nouveaux guides de gestion** adaptés aux besoins des dirigeants de petites entreprises de détail et de services du Québec :

Guide 11 : **L'évaluation du rendement**

Guide 12 : **La gestion des plaintes**

Guide 13 : **Communiquer avec son personnel**

Guide 14 : **Communiquer avec ses clients**

Guide 15 : **La formation du personnel : un coup d'œil rapide**

Ces cinq guides sont 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.. Chaque guide s'accompagne d'outils pratiques et simples d'utilisation que le commerçant peut employer directement dans son entreprise pour faciliter ses opérations de gestion.

Guide pratique no 9 : *Vendre plus grâce au design*

Le design d'intérieur : une des clés du succès

Il n'est pas toujours facile de prendre les bonnes décisions quand il s'agit de planifier l'aménagement de son commerce. Même si on entend parler de plus en plus souvent du design, quels avantages concrets peut-on vraiment en retirer ? C'est la question que nous abordons dans ce guide. Nous vous présentons d'abord les différentes facettes du rôle du designer intérieur, puis nous examinons de plus près les différents critères d'un bon design commercial. En deuxième partie, vous retrouvez des exemples d'aménagements sélectionnés par le designer Pascal Marthet. Ces exemples, situés à Montréal, représentent autant de façons judicieuses de tirer avantage du design d'intérieur pour augmenter ses affaires. Nous vous invitons à découvrir ces commerces !

Ce guide est vendu **20.00 \$**. (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

Ateliers : **nouveaux** thèmes

Voici quelques nouveaux thèmes d'atelier qui complètent notre liste de formations disponibles :

- **Les relations de travail, s'y retrouver!**
- **Gestion des employés difficiles**
- **Gestion du changement**
- **Communiquer avec sa clientèle**
- **Préparer vos activités de publicité : où? Quand? Comment?**
- **Comment aménager ses vitrines**



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