



La formation en détail

Infolettre de *Détail Formation*

en détail

Volume 3, numéro 1

Automne 2006

Bonjour!

Après plusieurs mois turbulents, l'infolettre de **Détail Formation** vous revient sous un ancien nom et un nouveau *look*! Notre objectif est non seulement de vous informer sur nos activités et nos développements, mais aussi de vous renseigner sur le milieu de la formation au Québec et de vous fournir de judicieux conseils sur les différents aspects de la gestion.

Nous profitons de l'occasion pour remercier tous nos partenaires, collaborateurs, clients et fournisseurs : c'est grâce à vous que **Détail Formation** développe de nouvelles activités et se déplace partout au Québec.

Bonne lecture!

L'équipe de Détail Formation

Nouvelles

Sommaire :

Nouvelles	1
Boîte à outils	2
Détail Formation partout au Québec	3
Nouveaux développements	3
La formation au Québec	4

L'équipe

Deux des cofondateurs de Détail Formation, Jacky Le Bihan et Véronique Lalande, poursuivent de nouveaux défis au sein d'autres entreprises.

Malgré leur départ, ils restent près de nous; leur empreinte est toujours présente chez Détail Formation.



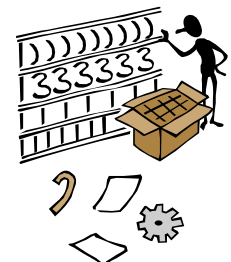
Site Web

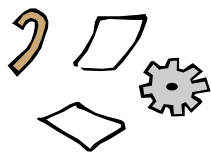
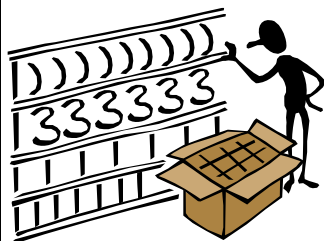
Le site Web a subi une opération majeure : afin de faciliter la navigation, nous avons conçu une nouvelle structure pour regrouper les éléments communs.

Nous vous présentons de nouveaux ateliers :

- Techniques de vente : La vente en 5C
- Le service à la clientèle téléphonique
- Formation de formateurs

Nous élaborons une nouvelle section intitulée « Boîte à outils » pour vous donner des conseils pratiques sur la gestion de votre entreprise. D'ailleurs, nous vous présentons une chronique dans cette infolettre pour vous donner un avant-goût.





Boîte à outils

La conception d'une infolettre

Mieux connu sous l'anglicisme *newsletter*, l'infolettre vous permet de garder un contact régulier avec vos clients, fournisseurs, partenaires, etc.

L'objectif est de les informer de vos dernières implications dans la communauté, des promotions disponibles dans votre entreprise, des nouveautés qui se rajoutent à votre gamme de produits ou de services actuelle, mais surtout, l'infolettre permet à votre clientèle de se souvenir que vous existez. Nous vous présentons ici quelques conseils utiles pour la conception de votre infolettre.

Graphisme

Le graphisme doit être cohérent avec ce que fait déjà l'entreprise en matière de communication : logo, police de caractère, couleurs, visuels, etc.

Titre

- Évocateur
- Accrocheur

Sommaire

- Pour susciter l'intérêt
- Pour faciliter la lecture, en donnant une vision globale du contenu

Photos

- Photos des produits ou des services
- Photos de qualité
- Photos de clients
- Photos d'employés (pour personnaliser l'entreprise; pour montrer l'esprit d'équipe)

Si ce sont des photos extérieures : tenir compte des différentes saisons.

Coordonnées

- Nom du propriétaire
- Adresse
- Téléphone
- Télécopieur
- Courriel
- Site Web
- Heures d'ouverture
- Inclure un plan d'accès et des indications pour le stationnement

Surveillez la section « Boîte à outils » sur notre site Web pour des conseils sur la gestion!

Exemples de contenus

- Conseils sur l'utilisation des produits, des services
- Témoignages de clients, d'utilisateurs, etc.
- Information sur la fabrication des produits, la provenance... la face cachée de l'entreprise
- Programmation et compte rendu d'événements et d'activités
- Qualité de la rédaction : pas de fautes d'orthographe!
- Demandez à vos clients ce qu'ils aimeraient recevoir comme information
- Des rubriques qui reviennent régulièrement

Avons-nous suivi nos propres conseils?

Faites-nous part de vos commentaires sur la diffusion de notre nouvelle infolettre!



détail
formation

Détail Formation partout au Québec

Détail Formation se déplace dans les différentes régions du Québec, offrant des ateliers de formation, ainsi que des interventions en coaching. Voici quelques-uns des territoires sur lesquels nous sommes intervenus au cours des derniers mois :

Terrebonne et Mascouche

Trente entreprises inscrites au « Forfait Marketing » ont participé au *Sondage de notoriété et de satisfaction de la clientèle* dans le cadre du programme de formation « Augmentez vos affaires 2005-2006 ». D'autres activités se poursuivent jusqu'à la fin de l'année : *coaching* et ateliers de formation. Ces activités sont possibles grâce aux chambres de commerce de Terrebonne et de Mascouche, en collaboration avec le Centre local d'emploi de Terrebonne.

Gaspésie

Dans le cadre du *Programme de soutien à la gestion : commerces de détail*, organisé par la Chambre de commerce MRC du Rocher-Percé en collaboration avec le Centre local d'emploi Le Rocher-Percé, le **service de clients mystère** de Détail Formation a été retenu pour établir un premier portrait du service à la clientèle de 15 entreprises participantes au projet. L'atelier *Diagnostic d'une entreprise de détail*, ainsi que du *coaching* ont complété le projet.

Îles-de-la-Madeleine

Tourisme Îles-de-la-Madeleine, en collaboration avec le Centre local d'emploi Îles-de-la-Madeleine, ont fait appel aux services de Détail Formation au début de l'année pour offrir aux entreprises l'atelier *Diagnostic*, ainsi que du *coaching*.

Un deuxième suivi a été fait sous forme de « client mystère touriste » par Daniel Tanguay en hébergeant et en participant aux activités des entreprises désirant une opinion externe sur leur service à la clientèle pendant la période estivale.

Plateau Mont-Royal



En plus des activités prévues dans la programmation 2005-2006 pour les entreprises des SDC St-Laurent et Plateau Mont-Royal, un atelier supplémentaire en collaboration avec la SDC du Village a été développé : « Accueil des Outgames Montréal 2006 ». Cet atelier a permis à 17 entreprises de mieux planifier cet événement.

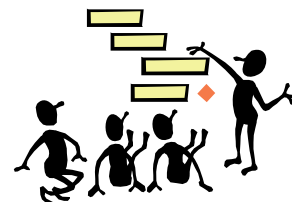
Nouveaux développements

Formation de formateur : *Coaching* en service à la clientèle

Pour combler la demande grandissante des entreprises, nous avons créé en début d'année une nouvelle formation de formateurs spécialisée en *coaching* en service à la clientèle.

Cette formation vise particulièrement les gérants et les superviseurs, et permet de développer auprès des participants leur rôle de *coach* pour maximiser les compétences de leurs employés en service à la clientèle.

Pour en savoir davantage, consultez la section « Formation de formateurs » sur notre site Web ou communiquez directement avec nous.



**RÉDACTION ET
CONCEPTION**

L'infolettre
« La formation en détail »
est réalisée par :

Mélanie Bisson
Secrétaire de direction

Daniel Tanguay
Président-directeur général

Pour abonnement,
désabonnement, questions
ou commentaires :

info@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.

Détail Formation

7800, boul. Métropolitain Est
Bureau 219
Anjou (Québec) H1K 1A1
514 899-9555
1 888 822-5555
info@detailformation.com
www.detailformation.com

**La formation au Québec****Passionné de formation?**

Daniel Tanguay, président-directeur général de Détail Formation et cofondateur du Réseau des professionnels de la formation du Québec, vous propose d'agrandir votre réseau de contacts en adhérant à un regroupement unique, créé spécialement pour les gens oeuvrant dans la formation aux adultes en milieu de travail.

Développez vos compétences dans un secteur en pleine effervescence et vous pourrez contribuer vous aussi au développement de la profession en partageant votre savoir.

Pour plus d'information,
visitez le site Web : www.rpfq.com

**La gestion stratégique
en restauration**

L'Association des restaurateurs du Québec, en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), offre des ateliers aux propriétaires, gestionnaires et superviseurs de restaurants.

D'ailleurs, le développement de l'atelier « Le marketing : mise d'abord sur vos clients » a été confié à Détail Formation et M. Daniel Tanguay l'anime toujours.

Consultez la programmation en ligne :
www.restaurateurs.ca

Le guide pratique #15**La formation du personnel : un coup d'œil rapide**

Détail Formation vous propose une collection de 15 guides de gestion adaptés aux besoins des dirigeants d'entreprises des secteurs du commerce de détail, de la restauration, de l'alimentation et des services. Chaque guide s'accompagne d'outils pratiques et simples d'utilisation que le gestionnaire peut appliquer directement dans son entreprise pour faciliter ses activités.

Nous vous présentons le guide #15

Pour plus d'information sur ce guide, nous vous présentons la table des matières sur notre site Web dans la section Publications – Guides pratiques.



La démarche utilisée pour former ses employés est trop souvent comparable à celle que l'on utilise pour se faire livrer un repas : on prend un menu et on choisit ce qui nous tente le plus. Pour faciliter et rentabiliser vos investissements en formation, nous vous proposons une approche personnalisée, avant, pendant et après une activité de formation, et notamment comment impliquer vos employés.

Outils pratiques fournis avec le guide

- La priorisation des besoins de formation
- Identification des objectifs de formation
- Précision des résultats attendus
- Choix de l'activité de formation
- Sélection du formateur
- Grille d'évaluation d'une formation de groupe
- Formulaire d'autoévaluation pour l'employé
- Évaluation des retombées pour l'entreprise