



La formation en détail

Infolettre de Détail Formation

en détail

Automne 2007

Volume 3, numéro 5

L'automne ou l'été?

Avec cette belle température qui nous entoure, qui dirait que nous sommes de retour dans nos projets d'automne? Le travail reprend tout de même et le temps est venu de vous présenter nos nouvelles activités : développement d'ateliers, nouveaux collaborateurs, déplacements en région, etc.

Nous sommes très heureux de répondre à vos demandes de renseignements sur nos différents services, c'est pourquoi l'année 2007 est déjà complète! N'hésitez pas à nous faire part de vos demandes à l'avance... notre calendrier se remplit rapidement!

Bonne lecture!

L'équipe de Détail Formation

Nouvelles recrues

Geneviève Mignault
Chargée de projets

C'est avec plaisir que nous accueillons une nouvelle ressource au sein de l'équipe permanente de Détail Formation qui agira comme Chargée de projets : Geneviève Mignault.

Ses expériences en service à la clientèle, en gestion des ressources humaines et en recherche, jumelés avec une connaissance de l'industrie touristique et du commerce de détail, lui permettront d'entreprendre son premier mandat : développer la Boîte à outils.

Surveillez notre site Web!

Jocelyne Savignac
Collaboratrice

Jocelyne Savignac se joint à notre équipe de collaborateurs et formateurs avec une expertise en gestion des ressources humaines. Elle contribuera notamment en offrant de nouveaux ateliers sur le travail d'équipe et le service téléphonique. Nous lui souhaitons la bienvenue!

Mona Poirier
Collaboratrice

Nous souhaitons également la bienvenue à Mona Poirier qui développe de nouveaux ateliers en ressources humaines. Elle se spécialise en développement d'équipes et en gestion du changement; elle offrira des ateliers sur la résolution de conflits et la gestion des employés difficiles.

Roger Larose
Chroniqueur

Nous vous présentons une nouvelle chronique intitulée « Le service selon M. Larose » qui parle des expériences en service à la clientèle de Roger Larose. Ce retraité depuis quelques années est heureux de vous partager ses péripéties professionnelles, ainsi que personnelles, afin de vous donner des trucs et des astuces pour mieux servir votre propre clientèle. Cette chronique mensuelle vous est présentée sur la page d'accueil de notre site Web.

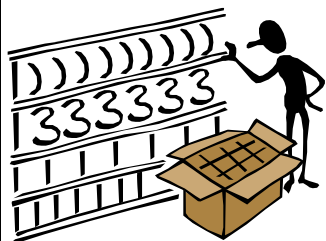
Voyez dès maintenant sa première chronique!

Sommaire :

- Nouvelles recrues 1
- Boîte à outils 2
- Détail Formation partout au Québec 3
- Nouveaux développements 3
- Le calendrier de Détail Formation 4

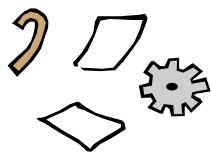


détail
formation



Boîte à outils

Exemple d'une offre d'emploi



Identification de l'entreprise
(nom, logo, mission)

Titre du poste

Principales responsabilités du poste

Visitez la section « Boîte à outils » de notre site Web pour plus d'exemples!

Principales qualifications recherchées

Conditions de travail

(date d'entrée en fonction, salaire, avantages, etc.)

Autres renseignements
(personne à contacter, date limite, numéro de référence, coordonnées)



Reconnue à l'échelle du Québec pour son expertise auprès des entreprises de détail, de services et du secteur touristique, **Détail Formation** offre depuis plus de dix ans un ensemble d'activités de formation et de soutien à la gestion adapté à leur réalité.

Afin de répondre à une demande sans cesse grandissante, nous sommes à la recherche des meilleure(s) candidat(e)s pour combler le poste suivant :

Chargé(e) de projets **Temps partiel : 3 jours/semaine**

Votre mandat :

En collaboration avec le président et les autres membres de l'équipe, vous assumerez la réalisation de différents projets au sein de Détail Formation. En outre, vous serez responsable de la recherche, de la rédaction et du développement de la section « Boîte à outils » de notre site Web, vous collaborerez au développement des ateliers de Détail Formation, au service de clients mystère et aux différentes activités marketing de l'entreprise. Enfin, en certaines occasions, vous interviendrez directement auprès de nos clients pour effectuer une analyse de besoins, pour promouvoir nos produits et services ou les conseiller directement dans leur entreprise selon vos compétences.

Votre profil :

Vous possédez une grande compétence pour faire de la recherche, de l'analyse et de la synthèse de contenu. Vous êtes rapide et efficace en rédaction, de plus, vous aimez cela! Votre français écrit est irréprochable et vous êtes très polyvalent avec l'environnement Windows. Votre personnalité doit correspondre avec les valeurs de l'entreprise, qui constituent le fondement de nos méthodes de travail : l'autonomie, l'intégrité, le respect, le développement personnel et le plaisir. Enfin, vous avez déjà travaillé dans le secteur du commerce de détail, du tourisme ou de la restauration et votre spécialisation académique en gestion des ressources humaines ou en marketing pourrait être un atout.

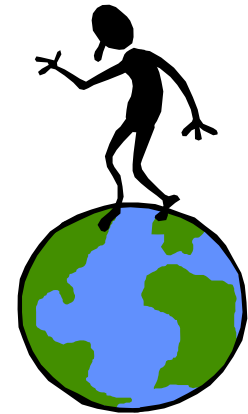
Nous vous offrons un environnement de travail de qualité, un horaire flexible et des conditions salariales compétitives.

Si vous êtes intéressé(e), veuillez faire parvenir votre CV accompagné d'une lettre présentant vos compétences en lien avec les besoins de développement de la section « Boîte à outils » de notre site Web (www.detailformation.com), à Détail Formation **avant lundi le 24 septembre 2007** par la poste (7800, boul. Métropolitain Est, bureau 219, Anjou, QC H1K 1A1) ou par courriel info@detailformation.com à l'attention de monsieur Daniel Tanguay.



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*.



Outaouais

Divers ateliers sont prévus au calendrier d'automne en Outaouais en partenariat avec l'Association des professionnels, industriels et commerçants du secteur Aylmer et la Corporation de développement du secteur Buckingham. Les ateliers prévus : Diagnostic 1, Motivation du personnel, Techniques de vente, Service à la clientèle, Marchandisage et Comment aménager ses vitrines.

Lanaudière et Montréal

D'autres ateliers sont offerts aux entreprises des territoires de Lanaudière et de Montréal pour poursuivre la programmation 2007 des activités : Gestion de la performance en service à la clientèle (volet 2); Techniques de vente; Marchandisage. Ces ateliers sont proposés à des coûts avantageux pour les entreprises grâce à la collaboration de plusieurs partenaires :

Îles-de-la-Madeleine

Daniel Tanguay retournera aux Îles-de-la-Madeleine cet automne pour poursuivre un mandat de diagnostic d'entreprises, débuté au printemps, auprès d'une dizaine d'organismes. Cette initiative du CLD des Îles et du Centre local d'emploi des Îles-de-la-Madeleine a pour but de mettre en commun des ressources humaines, techniques et financières dans le but de constituer un regroupement d'organismes.

Lanaudière

- CLE Terrebonne
- Chambre de commerce de Terrebonne
- Chambre de commerce de Mascouche

Montréal

- CLE Plateau Mont-Royal
- Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal
- Société de développement du Boulevard Saint-Laurent
- SDC du Village

Nouveaux développements

L'équipe de Détail Formation développe continuellement de nouveaux contenus pour répondre à vos demandes. Voici quelques ateliers disponibles depuis cet automne :

Le service téléphonique dans un commerce de détail

Cet atelier de trois heures a pour objectif de mieux répondre, servir et fidéliser les clients qui téléphonent dans son commerce. On y parle de l'importance du téléphone dans un commerce, comment répondre, référer, servir et prendre un message, ainsi que du protocole téléphonique (formules de politesse, réponses rapide, rappel, messages sur la boîte vocale, etc.).

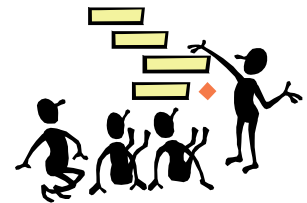
Le travail d'équipe... enjeux de la réussite

Cet atelier de trois heures pour les gestionnaires et les employés abordera les thèmes suivants :

- La formation d'une équipe de travail : principes et caractéristiques
- Une équipe de travail productive
- La prise de décision en équipe
- Le choix du travail d'équipe (avantages et investissement personnel)

Résolution de conflits

Cet atelier a pour objectif de développer des habiletés en communication et en résolution de conflits. Il concerne les gestionnaires, ainsi que les employés, et abordera les sujets suivants : les étapes de l'escalade du conflit; les causes du conflit; les différentes stratégies de gestion de conflits; les règles de communication de base en gestion de conflits; et la gestion du conflit avec une personne difficile.



détail
formation

**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

**Le calendrier de Détail Formation**

Atelier / Conférence	Date	Région
Techniques de vente	2 octobre	Montréal
Techniques de vente	3 octobre	Lanaudière
Diagnostic d'entreprises	8-15 octobre	Gaspésie – Îles de la Madeleine
Motivation du personnel	22 octobre	Outaouais
Marketing en restauration	25 octobre	Montréal
Marchandisage	29 octobre	Montréal
Marchandisage	5 novembre	Outaouais
Comment aménager ses vitrines	5 novembre	Outaouais
La gestion du personnel	6 novembre	Montréal
Conférence « La gestion du personnel »	7 novembre	Lanaudière
Conférence « La gestion du personnel »	13 novembre	Lanaudière
Techniques de vente	14 novembre	Gaspésie—Îles de la Madeleine
La gestion du personnel	21 novembre	Lanaudière
Service à la clientèle	26 novembre	Outaouais
Techniques de vente	3 décembre	Outaouais
Marketing en restauration	6 décembre	Capitale-Nationale

La collection des 15 guides pratiques

Détail Formation vous propose une collection de 15 guides de gestion, d'environ 50 pages chacun, adaptés aux besoins des dirigeants d'entreprises des secteurs du commerce de détail, de la restauration, de l'alimentation et des services.



- Guides 1 à 5 Le recrutement du personnel
- Guide 6 Le positionnement d'entreprise
- Guide 7 La motivation du personnel
- Guide 8 La planification d'un site Web
- Guide 9 Vendre plus grâce au design
- Guide 10 L'intégration des employés
- 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

Pour plus d'information, consultez le
sommaire de chacun des guides :
[http://www.detailformation.com/
publications/guidespratiques.html](http://www.detailformation.com/publications/guidespratiques.html)

COÛTS

*La collection complète : 195 \$
Les 5 guides sur le recrutement : 65 \$
Chaque guide : 20 \$*