



La formation en détail

Infolettre de Détail Formation

en détail

Automne 2008

Volume 4, numéro 4

Bonne rentrée!

Il semble que les changements climatiques aient affectés aussi notre façon de travailler : dès notre retour des vacances, nous nous sommes lancés à fond dans nos projets d'automne... mais nous étions seulement au début août!

Surveillez notre site Web cet automne : la liste de nos ateliers s'agrandira grâce à de nouveaux collaborateurs qui se joignent à l'équipe de Détail Formation.

Bonne lecture!

L'équipe de Détail Formation

Nouveaux collaborateurs

Claude Munger

Consultant depuis plus de 22 ans et coach, il est spécialisé dans la formation et l'accompagnement des gestionnaires, des superviseurs et des employés. Il possède une expertise de pointe sur la gestion des relations multigénérationnelles.

Il a à son actif plusieurs formations sur mesure : coaching, consolidation d'équipes, sélection et formation de coachs, formation de mentors, mobilisation, délégation, gestion des conflits, relation de supervision et formation de formateurs.

François Longpré

Ce nouveau collaborateur déborde d'enthousiasme et transpose son dynamisme partout où il passe. Ce spécialiste du marketing combine une expérience de terrain à des stratégies actives d'enseignement.

Sa passion pour le marketing l'a amené à bâtir une toute nouvelle formation sur un moyen de communication très puissant : le bouche à oreille (voir la page 3 pour plus de détails sur cet atelier).

Lyne Branchaud

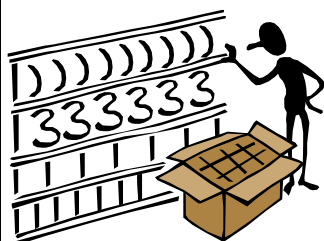
Issue du milieu des agences de publicité et organisatrice d'événements depuis près de 10 ans, cette spécialiste du milieu corporatif a organisé des congrès, expositions, tournois de golf et réunions pour Vidéotron, Provigo/Maxi/Loblaws et Uniprix. Auteure d'un livre pour la mise sur pied de projets d'événements (sortie prévue pour avril 2009), elle sait transmettre lors de ses formations sa passion de l'organisation et démontre comment peuvent être combinées efficacité, méthode et créativité.

**Ils se rajoutent à nos 23 collaborateurs...
Bienvenue au sein de notre équipe!**

Sommaire :

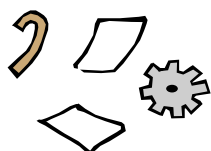
Nouvelles	1
Boîte à outils	2
Détail Formation partout au Québec	3
Nouveaux développements	3
Calendrier des formations	4
La motivation du personnel	4





Boîte à outils

Connaître ses clients



**Visitez
la section
« Boîte à
outils »
de notre
site Web
pour d'autres
conseils en
gestion**

Les habitudes de consommation

	Client 1	Client 2	Client 3
Combien de fois vient-il dans mon commerce?			
Quand vient-il dans mon commerce?			
Comment se comporte-t-il dans mon commerce?			
Quel est le montant moyen de son achat?			
De quelle façon paye-t-il?			
Quel est son produit préféré? Qu'est-ce qu'il aime le plus? Qu'est-ce qu'il aime le moins?			
Pourquoi achète-t-il ce produit?			
Est-ce lui qui décide de l'achat?			
À part le produit, est-il sensible : au prix? au service? à l'ambiance?			
Quels sont ses besoins au téléphone?			
A-t-il des goûts particuliers?			
Va-t-il magasiner chez un concurrent?			
Va-t-il magasiner dans une autre ville?			
Comment se déplace-t-il?			
Quels sont ses centres d'intérêts?			
Quelles activités pratique-t-il?			
Quelles opinions, quelles valeurs partage-t-il avec moi?			
Quels médias écoute, regarde ou lit-il?			
Dans quel secteur d'activité travaille-t-il?			

Voici quelques questions pour vous aider à mieux connaître vos clients



détail
formation

Détail Formation partout au Québec

Depuis plusieurs années, Détail Formation intervient auprès des commerçants de **Terrebonne/Mascouche** et du **Plateau Mont-Royal** dans le cadre de projets de formation clé-en-main. Malgré l'arrêt des ateliers pendant la période estivale, les commerçants ont continué de profiter de services-conseils personnalisés directement dans leur entreprise. Voici quelques exemples d'intervention :

Marchandisage, vitrines et design

- Conseils en marchandisage
- Conseils sur l'aménagement des vitrines du commerce
- Plans de réaménagement d'une cuisine

Service à la clientèle et ventes

- Formation « Blitz en service à la clientèle »
- Élaboration d'un questionnaire d'évaluation du service à la clientèle
- Service de clients mystère

Bureautique et administration

- Création et envoi d'une infolettre
- Formation personnalisée sur PowerPoint
- Recherche sur Internet pour comparer des sites Web

Diagnostic d'entreprise

- Conseils sur le positionnement de l'entreprise

Ressources humaines

- Diffusion d'offres d'emploi
- Analyse de curriculum vitae
- Élaboration de grilles d'entrevues
- Animation d'entrevue de groupe

Marketing et publicité

- Conseils pour fidéliser sa clientèle
- Conseils sur les publicités imprimées



« C'était rafraichissant d'avoir le point de vue de quelqu'un de neutre. Toutes les suggestions étaient bien appuyées par de bons arguments ou de bons exemples. Toutes les employées ont apprécies le coup de pouce! »

Élizabeth Majeau, Au Coq des Moulins (Terrebonne)
Atelier « Blitz en service à la clientèle »

Nouveaux développements

Le superviseur et l'employé Y

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre qualifiée et avec les départs massifs à la retraite, la génération Y vient bouleverser en profondeur les valeurs et l'organisation du travail.

C'est une véritable révolution car les Y sont les principaux intervenants à porter le futur de la productivité et à l'image des baby-boomers, ils ont la force du nombre et *ils le savent*.

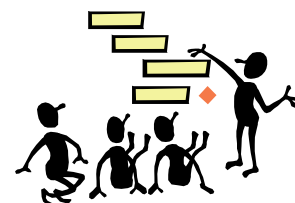
Le superviseur devient donc le point d'ancrage de la fidélité du Y à l'organisation ou le point de rupture provoquant sa baisse de rendement ou son départ prématuré. Cet atelier permet au participant d'avoir recours à des techniques de supervision et des outils adaptés à l'employé de la génération Y.

Les secrets du bouche à oreille

Le marketing de bouche à oreille a toujours été considéré comme un outil puissant. Malheureusement, peu d'entreprises utilisent réellement ce type de marketing. On se fie bien souvent à la bonne foi de nos clients pour qu'ils parlent de nous.

Pourtant, l'arrivée des nouvelles technologies ouvrent plusieurs options pour le bouche à oreille. Le défi est plutôt de trouver ce client qui accepterait de devenir un ambassadeur, de donner son opinion (positive) sur notre produit ou notre service.

Cet atelier permet au participant d'explorer de nouvelles pistes pour le marketing du bouche à oreille et d'avoir recours à des outils innovateurs pour optimiser ses ventes.



**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**

Pour vous inscrire à une formation, veuillez communiquer avec Mélanie Bisson : 514 899-9555 ou info@detailformation.com. Le coût pour participer à un atelier de 3 heures est de 95 \$ et pour un atelier d'une journée, 195 \$.

Atelier / Conférence	Date	Région
Conférence « La gestion et les jeunes »	23 septembre	Montréal
Conférence « La gestion et les jeunes »	23 septembre	Montréal
Conférences « Animer une réunion d'employés » et « Techniques de vente »	1er octobre	Lanaudière
Techniques de vente	1er octobre	Montréal
Techniques de vente	7 octobre	Montréal
Comment créer un dépliant convaincant	8 octobre	Lanaudière
Gestion du temps et des priorités	28 octobre	Lanaudière
Service à la clientèle et ventes	28 octobre	Capitale-Nationale
Techniques de vente	29 octobre	Chaudière-Appalaches
Design	4 novembre	Montréal
Comment aménager ses vitrines	4 novembre	Montréal
Comment aménager ses vitrines	11 novembre	Montréal
L'évaluation du personnel	25 novembre	Montréal
Techniques de vente	25 novembre	Lanaudière

**Guide pratique #7
La motivation du personnel**

Nous voilà dans le domaine non seulement des compétences mais aussi des émotions et des valeurs personnelles. Autant d'employés, autant de réactions à un même style de gestion. Voilà pourquoi nous ne vous présentons pas de recettes miracles de motivation. Pour la simple et bonne raison qu'elles n'existent pas! Nous vous fournissons des outils afin de vous aider à développer des solutions adaptées à votre entreprise. On ne peut pas « motiver » ses employés : ce sont les employés qui décident d'eux-mêmes de se motiver. Par contre, il est possible de créer des conditions qui favorisent la meilleure participation de ses employés.



Coût : 20 \$
(plus TPS et frais d'envoi)

Sommaire de ce guide :

Éveiller la motivation - Une définition

Les individus - Deux sources : intérieure et extérieure - Abraham Maslow - Frederick Herzberg

L'entreprise - Le gestionnaire : un agent motivateur - Éveiller des sentiments positifs -

Pour stimuler la motivation - Règles d'or du dirigeant mobilisateur - Le pouvoir de faire des choses

Trois clés à la base de la motivation - Le vouloir (automotivation) - Le savoir - Le pouvoir -

L'importance du défi dans la motivation

Annexe - Comparaison des facteurs d'insatisfaction et de satisfaction

Outils pratiques