



# La formation en détail

Infolettre de *Détail Formation*

Automne 2009

Volume 5, numéro 3

## Des services diversifiés!

À chaque trimestre, nous rédigeons une infolettre la plus éclectique possible afin de vous présenter la diversité de nos services.

Nous croyons avoir relevé notre propre défi cette fois-ci en vous présentant notre service sur les projets de formation, des conseils sur les promotions, un nouvel atelier en ressources humaines, le référencement de notre Boîte à outils et la liste de nos ateliers d'automne qui portent des titres particuliers.

Bonne lecture!

*L'équipe de Détail Formation*

## Des projets de formation?

Avec la crise économique qui a frappé à nos portes, qui cogne toujours, mais pas pour longtemps, c'est le meilleur moment pour les gestionnaires de prendre du recul face à leur entreprise et maximiser les bénéfices de la reprise économique.

Nous en profitons donc pour vous présenter notre plus grande force : les projets de formation.

Cette approche territoriale permet à tout regroupement de détaillants ou organisme de développement économique de réaliser sur mesure **un programme de formation pour une mixité d'entreprises** de sa région et de bénéficier de l'appui financier de partenaires publics et/ou privés.

Notre approche permet aux gestionnaires des entreprises du territoire :

- d'obtenir des services concrets, personnalisés et pratiques;
- de partager avec d'autres gestionnaires leurs problématiques et de trouver ensemble des solutions innovatrices;
- de créer un *momentum* et d'être ainsi plus ouverts aux actions collectives déjà initiées ou pour celles à venir.



D'ailleurs, nous préconisons débiter un projet de formation sur un nouveau territoire avec :

1. **l'atelier** « Diagnostic d'entreprise - Une démarche pour mieux se positionner »  
*Cet atelier permet au participant de s'arrêter, de se placer du point de vue du client et d'évaluer si l'image et le positionnement de son entreprise l'inciteraient à y entrer et à acheter.*
2. du **coaching** personnalisé de 2 ou 4 heures directement en entreprise  
*Chaque participant de l'atelier rencontre le formateur individuellement dans leur propre entreprise pour discuter d'un point particulier vu lors de l'atelier.*

**Communiquez avec nous pour préparer 2010!**

### Sommaire :

Des projets de formation?	1
Boîte à outils	2
Détail Formation partout au Québec	3
Nouveaux développements	3
Calendrier des formations	4
Référencement de la Boîte à outils	4





## Boîte à outils

### Des promotions efficaces

Avec les promotions, les commerçants tentent d'attirer les consommateurs dans leur entreprise. La promotion devient alors le déclencheur d'un achat, le plus souvent grâce à un avantage monétaire.

Cependant, les promotions ne sont pas appropriées à tous les produits et services et présentent certaines faiblesses.

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

FORCES	FAIBLESSES
Son efficacité est aisément mesurable puisqu'il est facile de connaître son coût et le nombre de produits vendus avant, pendant et après la promotion.	Plusieurs personnes pourraient venir acheter grâce à la promotion, mais n'achèteraient pas le produit en temps normal. La fiabilité de cet outil peut être moins grande qu'on le voudrait.
Même s'il s'agit d'une stratégie dont les résultats sont mesurés à court terme, la promotion a tout de même un effet de longue durée sur la notoriété et l'image de l'entreprise et des produits.	Certaines stratégies promotionnelles peuvent nuire à l'image de marque de certains produits de luxe.
Du point de vue des clients, une promotion efficace peut être une raison valable pour faire l'essai d'un nouveau produit, d'une nouvelle marque, se procurer un produit ou un service qui était perçu trop cher ou simplement entrer dans le magasin pour aller voir.	La promotion doit être adaptée aux comportements d'achat. Des promotions trop fréquentes peuvent influencer le comportement d'achat des clients qui différeront leurs achats pour « profiter des aubaines ».

### **Vous aimez la Boîte à outils? Partagez-la!**

Nous croyons que notre Boîte à outils est une mine d'informations pratico-pratiques pour les gestionnaires. Si vous désirez insérer un lien vers notre Boîte à outils sur votre propre site Web, faites-le nous savoir!

D'ailleurs, nous avons mis à votre disposition le nouveau logo de la Boîte à outils, ainsi qu'un court texte la décrivant afin de vous permettre de créer un lien utile de qualité sur votre propre site Web :

<http://www.detailformation.com/outils/liens-utiles/referencement>

N'hésitez pas à nous communiquer pour toute information à ce sujet!



## Détail Formation partout au Québec

Depuis plusieurs années, nous collaborons avec différents partenaires sur des projets de formation en continue. Cette année, nos partenaires nous ont approché avec le désir de faire une analyse des besoins de formation sur leur territoire. Voici quelques exemples de projets dont nous sommes impliqués à Montréal, dans Lanaudière et en Gaspésie :

### Service de clients mystère et sondage des ressources humaines

Sur le territoire du Plateau Mont-Royal, nous avons travaillé tout l'été sur l'observation directement en entreprise du service à la clientèle, ainsi que la réalisation d'un sondage sur les ressources humaines auprès des employés et gestionnaires.

Nous travaillons cet automne sur la compilation de tous ces résultats afin de les présenter auprès de nos partenaires, ainsi que toutes les entreprises participantes. Ce projet est une initiative de nos partenaires du Plateau :

- Centre des services aux entreprises de l'ouest - Emploi-Québec
- SDC du Village
- Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal
- Société de développement du Boulevard Saint-Laurent

### Sondage Marketing

En plus des ateliers et du coaching, des entreprises de la MRC des Moulins profiteront d'un sondage auprès de la population cet automne. Les entreprises de la région de la Baie-des-Chaleurs ont bénéficié de ce service au printemps dernier!

Ce sondage permet aux entreprises d'évaluer leur taux de notoriété, taux de fréquentation et taux de satisfaction. Au début de l'hiver, un rapport personnalisé sera remis à chaque entreprise participante lors d'une soirée de présentation collective.

Nos partenaires dans Lanaudière :

- Centre local d'emploi de Terrebonne
- Chambre de commerce de Terrebonne
- Chambre de commerce de Mascouche

Notre partenaire en Gaspésie :

- SADC Baie-des-Chaleurs

## Nouveaux développements

### Congédier ou licencier un employé... comment s'y prendre!

#### Vous vous arrachez les cheveux avec un de vos employés?

#### Vous allez devoir procéder à une réduction de votre personnel?

Notre expérience sur le terrain nous démontre qu'il est difficile pour beaucoup de gestionnaires d'effectuer un congédiement ou un licenciement. Plusieurs gestionnaires vont même jusqu'à repousser l'échéance et endurer des employés non performants ou superflus. Si tel est votre cas, il est grandement temps de remédier à la situation.

Cet atelier de 3 heures animé par Joanne Daigle permet au participant de distinguer la différence entre un congédiement et un licenciement, et surtout d'apprendre comment conduire une telle entrevue.

#### Éléments de contenu

- Certains préalables légaux au congédiement et au licenciement
- La préparation de la rencontre : la clé!
- La tenue de la rencontre : soyons brefs, précis et surtout humains!
- Les comportements clés pendant la rencontre et les pièges à éviter
- La communication aux autres employés



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](mailto:info@detailformation.com)

Détail Formation a comme mission d'offrir une variété de services de formation pratiques et agréables qui favorisent le développement des compétences des gestionnaires et des employés des entreprises de détail, de services, de l'alimentation, de la restauration et du tourisme.

**Détail Formation**  
7800, boul. Métropolitain Est  
Bureau 219  
Anjou (Québec) H1K 1A1  
514 899-9555  
1 888 822-5555  
[info@detailformation.com](mailto:info@detailformation.com)  
[www.detailformation.com](http://www.detailformation.com)



## Le calendrier de Détail Formation

Les ateliers de Détail Formation peuvent être offerts aux employés d'une seule entreprise ou bien s'adresser à un regroupement d'entreprises. Les coûts varient selon les régions en fonction du financement et du lieu de formation. Pour une inscription unique, le coût est de 95 \$ pour un atelier de 3 heures et de 195 \$ pour un atelier d'une journée.

Pour l'inscription de plusieurs employés d'une même entreprise ou d'un regroupement, communiquez avec Mélanie Bisson pour en connaître davantage : [info@detailformation.com](mailto:info@detailformation.com) ou 514 899-9555 ou 1 888 822-5555.

Atelier / Conférence	Date	Région
La gestion et les jeunes	26 septembre	Capitale-Nationale
Fidélisation de la clientèle	29 septembre	Lanaudière
La publicité à peu de coûts	30 septembre	Montréal
Comment créer des forfaits	1er octobre	Lanaudière
Marchandisage - COMPLET	2 octobre	Montréal
Créer des publicités efficaces	7 octobre	Saguenay—Lac-St-Jean
Noël en octobre	7 octobre	Lanaudière
Créer des publicités efficaces	14 octobre	Montréal
Créer des publicités efficaces - COMPLET	21 octobre	Montréal
Le service dans un OBNL	24 octobre	Lanaudière
Communiquer aussi bien à l'interne qu'à l'externe	24 octobre	Lanaudière
Marchandisage	4 novembre	Centre-du-Québec
Formation en design	6 novembre	Montréal
Diagnostic d'entreprise	17 novembre	Lanaudière
Techniques de vente	1er décembre	Lanaudière
La gestion et les jeunes	3 décembre	Montréal
Techniques de vente	8 décembre	Lanaudière

## Événement pour les entrepreneurs

Détail Formation est fier de collaborer avec les CJE Centre-Sud/Plateau Mont-Royal/Mile-End et Rosemont/Petite-Patrie dans le cadre de leur événement « **Pleins feux sur l'entrepreneuriat** », qui se déroulera du 28 septembre au 1er octobre.

Notre conseiller aux entreprises, Jean-Sébastien de Césaré, présentera une conférence sur le marketing intitulée **La publicité à peu de coûts** le mercredi après-midi.

Pour toute information sur les activités, nous vous invitons à communiquer avec le CJE au 514 528-6838 ou [info@cjemploi.org](mailto:info@cjemploi.org)

**PLEINS FEUX**  
SUR L'ENTREPRENEURIAT