



# La formation en détail

Infolettre de Détail Formation

en détail

Été 2007

Volume 3, numéro 4

## Bonnes vacances!

Nous croyons toujours, à défaut, que l'été annonce un peu de calme et une période pour reprendre le dessus des dossiers. En réalité, le début de l'été est bousculé par des projets à terminer avant les vacances et les projets à préparer pour le retour des vacances!

Ce n'est pas le boulot qui manque et nous ne nous en plaignons guère. D'ailleurs, nous vous remercions de nous faire confiance dans vos projets de formation année après année.

Profitez bien de vos vacances et au plaisir de se retrouver en septembre!

*L'équipe de Détail Formation*

## Nouvelles

### Guide Tourisme

Une offre spéciale vous est offerte sur l'achat de du guide *Le service à la clientèle touristique pour les commerçants* : **15 \$** au lieu de 45 \$. Plus de détails à la page 4 de cette infolettre.

### Vacances!

Notez que notre bureau sera fermé entre le 16 juillet et le 3 août inclusivement. Nous serons de retour lundi le 6 août.

### Photos...

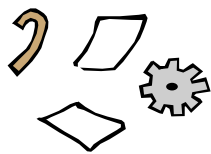
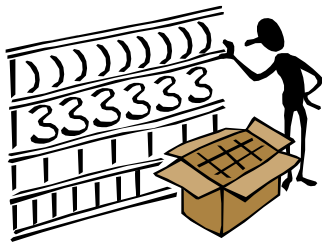
Il fait plusieurs mois maintenant que nous affichons sur notre site Web qu'une section « Photos » est en développement. Voici un aperçu de ce que cette section contiendra :



## Sommaire :

Nouvelles	1
Boîte à outils	2
Détail Formation partout au Québec	3
Nouveaux développements	3
Guide Tourisme	4





## Boîte à outils

### Quelques trucs utiles pour profiter d'un événement public dans son quartier

L'idée est de susciter l'intérêt des clients potentiels afin qu'ils découvrent et apprécient votre commerce. Voici quelques trucs utiles qui pourront vous servir pour mieux profiter de cet événement. À vous de décider s'ils sont pertinents ou non pour votre type d'entreprise :

- Concevez des **vitrines attrayantes**. Utilisez des couleurs vives, de l'animation au besoin. Vous n'avez que trois petites secondes pour les intéresser. Faites que les touristes vous remarquent au premier coup d'œil.
- Utilisez le **journal local** pour faire de la publicité. Il est reconnu que plus de 30% des touristes lisent au moins une fois le journal local pendant leur séjour. Insérez un coupon ou demandez aux lecteurs de présenter cette annonce afin de bénéficier d'un rabais ou d'un cadeau pendant le festival.
- Faites de la publicité dans la **revue de l'événement**. Ajoutez-y un coupon. Incitez les festivaliers à venir chez vous afin de bénéficier d'un rabais, d'une promotion ou d'un cadeau pendant le festival.
- Fabriquez un ensemble cadeau pour les festivaliers. **Vendez des produits que vous n'avez pas habituellement en magasin**. Par exemple, un restaurant pourrait fabriquer un menu spécial pendant le festival. Nommez vos produits différemment, par exemple, selon les différentes thématiques du festival.
- Sortez vos **produits à l'extérieur**, faites un bel étalage. Laissez votre porte ouverte, mettez de la musique d'ambiance. Organisez un barbecue, une épiluchette de blé d'inde, des démonstrations, des dégustations, une journée portes ouvertes, n'importe quoi. Mais faites quelque chose pour qu'on vous remarque! Incitez les passants à venir jeter un petit coup d'œil.
- Achetez vous-mêmes des **billets d'entrée du festival** et vendez-les à rabais à vos clients. Affichez une pancarte : billets de spectacles en vente ici. Mieux, avec un achat minimum de x dollars, offrez-les gratuitement à vos bons clients. Le prix du billet vaut bien une bonne vente.
- **Invitez vos amis et votre famille** à travailler pendant les jours du festival. Faites qu'il y ait beaucoup de monde dans votre commerce. Les touristes seront intrigués et viendront vous voir. C'est connu : le monde attire le monde!
- Payez quelqu'un qui donne aux passants et aux festivaliers des **coupons** d'achats pour votre entreprise.
- Organisez des **concours avec vos clients**. Demandez-leur de remplir un coupon et profitez de l'occasion pour récolter leur code postal et réalisez une étude de provenance. Mieux, demandez-leur s'ils désirent recevoir des informations par courriel sur votre entreprise et montez un fichier-client.
- Payez une commandite à un organisme et demandez-leur de se promener pendant le festival avec des **T-Shirts** à l'effigie de votre commerce. Mieux, organisez une **activité de financement pour un organisme** à but non lucratif ou une organisation sportive de votre région ou autre. Invitez les passants à participer à votre spaghetti o thon, roule o thon ou à tout autre thon qui fait de l'animation.
- Et très important, quoique vous fassiez, communiquez-le à votre journal local. Votre **communiqué de presse** a peut-être une chance de paraître dans le journal, ce qui vous fera de la publicité gratuite.

### Profitez des festivals pour vous faire connaître!

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



**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*.



### Clients mystère Montréal et Lanaudière

Le service de clients mystère est lancé pour la période estivale. À Montréal et dans Lanaudière, 16 entreprises se sont inscrites à différents forfaits leur permettant de profiter de ce service.

Quatre clients mystère visiteront une entreprise pour en évaluer différentes facettes, selon le secteur d'activités. Ils rempliront une grille qui sera ensuite analysée par notre chargé de projet. Un rapport personnalisé (incluant les grilles remplies par les clients mystère) sera remis à l'entreprise par le chargé de projet.

### Diagnostic d'entreprise Îles-de-la-Madeleine

Pour la quatrième fois depuis l'été dernier, Daniel Tanguay retournait aux Îles ce printemps pour des diagnostics d'entreprises : huit en tout! 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.

### Atelier et coaching Gaspésie

Suite à des formations offertes auprès de différents partenaires en Gaspésie, la SADC Gaspé-Nord a communiqué avec Détail Formation pour offrir à ses membres l'atelier « Diagnostic 1— une démarche pour mieux se positionner ». Par la suite, chacune des entreprises inscrites pouvait bénéficier de deux heures de coaching avec le formateur directement dans leur entreprise.

« Un atelier [Diagnostic] qui peut nous permettre d'analyser notre entreprise avec un certain recul et nous faire ainsi sauver du temps, des efforts inutiles et de l'argent. »

Parc de Gros Cap (Îles-de-la-Madeleine)

« Monsieur Tanguay est un formateur hors-pair qui simplifie le diagnostic d'une entreprise et le rend accessible à tous. »

CLD de la Haute-Gaspésie

## Nouveaux développements Comment animer une réunion d'équipe

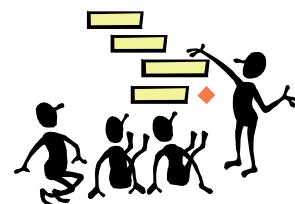
Avez-vous l'impression de parler tout le temps? Vous ne savez plus quoi dire d'une réunion à l'autre? Peu de personnes s'impliquent? Faites les choses autrement!

Cet atelier très prometteur a été développé au début de l'année par Daniel Tanguay.

L'objectif est de faciliter l'organisation d'une réunion d'employés afin de tirer profit de leur implication.

L'atelier est d'une durée de trois heures et s'adresse particulièrement aux gestionnaires. Voici son contenu en bref :

- Les principes de base de l'animation d'une réunion d'employés
- Le coaching d'équipe comme catalyseur de vos réunions d'employés
- Les trucs lors de problèmes de fonctionnement dans une réunion



**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 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](mailto:info@detailformation.com)  
[www.detailformation.com](http://www.detailformation.com)



## *Le service à la clientèle touristique pour les commerçants*

**OFFRE SPÉCIALE**

# 15 \$

( v a l e u r d e 4 5 \$ )



# PLUS de 200 exemplaires vendus

Servir un touriste, qu'il soit québécois, canadien ou étranger, nécessite une approche particulière. Vous découvrirez dans ce guide une foule de renseignements sur les services à offrir aux touristes qui nous visitent chaque année :

**SECTION 1****Les bases du service à la clientèle touristique**

- La visibilité et l'accessibilité
- L'accueil
- Le service et les attentes du client
- La disposition et l'information sur les produits
- Les pièges du service à la clientèle

**SECTION 2****Le comportement des clientèles étrangères**

- Les Français
- Les Américains
- Les Allemands
- Les Japonais
- Les Britanniques
- Les Italiens
- Les Espagnols et les Sud-Américains
- Quelques expressions utiles

**SECTION 3****Les services aux touristes**

- Les mesures internationales
- Le remboursement des taxes
- L'envoi de marchandises à l'étranger
- Le taux de change
- Les chèques de voyage
- Le magasinage en groupe
- Le pourboire
- Le réseautage et les adresses utiles

**SECTION 4****Les attraits du milieu**

- Les événements de ma région
- Les musées de ma région
- Les autres attraits et curiosités de ma région
- Les renseignements utiles pour ma région

**Coût : 15 \$ + taxes et frais d'envoi**

**Date limite : 13 juillet 2007**

**Quantité limitée (1 par personne)**