



La formation en détail

Infolettre de Détail Formation

en détail

Été 2008

Volume 4, numéro 3

Bonnes vacances!

Nous sommes finalement arrivés à cette saison tant attendue : l'été! Pendant que certains sont à l'extérieur du bureau, d'autres en profitent à l'air climatisé pour finalement prendre de l'avance sur les dossiers qui sont restés sous la pile toute l'année.

Dans cette édition, nous attirons votre attention sur le développement d'un nouvel atelier sur le service en anglais. D'ailleurs, vous trouverez dans la Boîte à outils quelques trucs pour servir votre clientèle touristique anglophone.

Bon été!

L'équipe de Détail Formation

Nouvelles

Tourisme + Marchandisage

Pour une 4e année, Détail Formation intervient auprès des entreprises touristiques. Cet été, c'est par l'entremise de notre consultante en marchandisage, qui se déplace un peu partout à travers le Québec pour offrir des conseils auprès de différentes boutiques.

Félicitations Agnès
pour ton excellent travail!



*Agnès et un groupe de participants
Atelier « Marchandisage » au Nouveau-Brunswick*

Nouvelle collaboratrice

Nous sommes très heureux de vous présenter une nouvelle collaboratrice très énergique : Yvonne Coupal. Avec son entreprise Les Communications Coupal, elle offre différents services

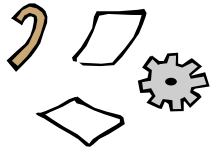
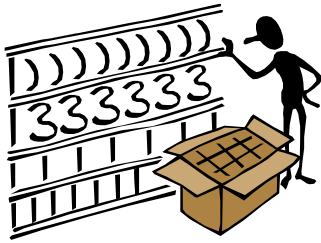
aux entreprises pour combler des besoins en anglais. Yvonne parle aussi bien le français, que l'anglais, que le franglais! Nous avons combiné nos talents pour développer un

nouvel atelier intitulé « Bonjour, Can I Help You? ».

Lisez la page 2 pour plus de détails.

Sommaire :

Nouvelles	1
Boîte à outils	2
Détail Formation partout au Québec	3
Nouveaux développements	3
Calendrier des formations	4
DVD La gestion et les jeunes	4



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

Boîte à outils

Le service en anglais

Au Québec, l'accueil des clients doit se faire en français, c'est primordial. Par contre, quelle que soit leur langue, les clients s'attendent à un service courtois lorsqu'ils visitent une boutique ou mangent au restaurant.

Suivant un modèle simple de service à la clientèle, voici quelques phrases-clés pour vous aider à servir un touriste anglophone :

À L'ACCUEIL

Employé : Bonjour, comment puis-je vous aider?

Client : I'm sorry?

E : **Hello, can I help you?** ←

C : No thanks, I'm just looking...

E : **If you need anything, please let me know.** ←

C : Thanks.

LORS DU SERVICE (ex. : boutique de vêtements)

E : Can I help you?

C : I'm looking for a blue skirt.

E : **What does « skirt » mean?** ←

C : La cliente pointe une jupe non loin.

E : Blue? **Follow me please.** ←

C : I like this one... do you have a size 10?

E : L'employé regarde... Yes.

C : Thanks.

E : **The changing rooms are in the back.** ←

À LA CAISSE

E : **Would you like anything else?** ←

C : No.

E : **That will be \$36.79. Will that be cash, debit or credit card?** ←

C : Credit card.

E : Thank you... Please sign here... Thank you. Here's your receipt.

Have a nice day! ←

Pour obtenir
d'autres phrases-clés
et conseils,
informez-vous de
l'atelier « Bonjour,
Can I Help You? »



Détail Formation partout au Québec

En plus des projets clés-en-main offerts un peu partout au Québec, voici quelques exemples d'interventions ponctuelles effectuées dans différentes régions à l'hiver et au printemps dernier :

SADC Nicolet-Bécancour

Communiquer avec sa clientèle
Atelier de trois heures suivi d'une clinique de coaching pour des entreprises participantes

Chambre de commerce Vallée de la Petite Nation

Marchandisage + Comment aménager ses vitrines
Diagnostic d'une entreprise de détail
Deux journées de formation différentes ont été offertes aux entreprises du territoire.

Ville de Saguenay

Marchandisage
Deux ateliers de trois heures chacun pour les commerçants des centres-villes du Saguenay

Galerias Rive-Nord

Service à la clientèle pour les employés
Atelier d'une journée destiné aux boutiques du centre commercial

Chambre de commerce Kamouraska-L'Islet

Techniques de vente
Atelier de trois heures pour les entreprises membres



« Génial! C'est simple et bien expliqué, ça permet aux néophytes de bien comprendre et aux plus avancés d'évoluer aussi. »

Chiropratique familiale St-Grégoire (Bécancour)
Atelier « Communiquer avec sa clientèle »

« Bon formateur, pas de temps mort et facile à comprendre. »

En Vue (Galerias Rive-Nord)
« Service à la clientèle pour les employés »

Nouveaux développements

Révision de la formation « Service complice »

À travers l'année 2007 et 2008, un mandat de révision du programme de formation *Service complice* de l'organisme Kéroul a été confié à Détail Formation, avec la collaboration du CQRHT.

Kéroul est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de « rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte ». Leur formation *Service complice* est offerte aux entreprises de l'industrie touristique depuis 1983 et permet de mieux servir les personnes à mobilité réduite (déficience motrice, visuelle, auditive, de la parole ou du langage, etc., ainsi que les personnes âgées).

Ce projet d'envergure consistait à réviser le programme de base, tout en développant de

nouveaux ateliers pour différents secteurs d'activités. Voici les six (6) formations du programme *Service complice* qui s'adressent à toute entreprise de l'industrie touristique :

- Programme de base
- Version pour gestionnaire
- Restauration
- Agents de voyage
- Transport aérien
- Transport par autocar

N'hésitez pas à communiquer avec Kéroul pour toute information supplémentaire :

<http://www.keroul.qc.ca>
514 252-3104



**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
Gestion des stocks	16 septembre	Lanaudière
Marchandisage	17 septembre	Gaspésie— Îles-de-la-Madeleine
Conférence « La gestion et les jeunes »	23 septembre	Montréal
Techniques de vente	7 octobre	Montréal
Comment créer un dépliant convaincant	8 octobre	Lanaudière
Gestion du temps et des priorités	28 octobre	Lanaudière
Comment aménager ses vitrines	11 novembre	Montréal
L'évaluation du personnel	25 novembre	Montréal
Techniques de vente	25 novembre	Lanaudière



Avec tous les propos recueillis lors des entrevues avec les jeunes pour la préparation de la conférence « La gestion et les jeunes », nous avons monté un reportage d'environ une heure qui permet d'en apprendre davantage sur la génération Y déjà sur le marché du travail. De plus, vous y trouverez le court clip qui est présenté lors de la conférence.

Pour vous procurer une copie :
téléphonez ou envoyez-nous un courriel!

Coût : 15 \$ plus taxes