



# La formation en détail

Infolettre de Détail Formation

en détail

Hiver 2009

Volume 5, numéro 1

## Bonne Année!

Nous attendions ce moment avec beaucoup d'impatience...

<http://www.detailformation.com>

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons notre nouveau site Web! Nous vous invitons à naviguer à travers ce grand portfolio d'information qui reflète davantage Détail Formation. La page 3 vous présente quelques détails de ce site et une toute nouvelle section qui sera fort utile aux gestionnaires.

Bonne lecture!

*L'équipe de Détail Formation*

## Sommaire :

Nouvelles	1
Boîte à outils	2
Nouveaux développements	3
Calendrier des formations	4
... votre système D	4

## Nouvelles

### Partenariat avec le Salon Emploi Formation

Nous sommes très fiers de vous annoncer que Détail Formation sera un des partenaires officiels du prochain Salon Emploi Formation qui se tiendra les 17 et 18 mars 2009 au Palais des congrès de Montréal.

Venez nous rencontrer en personne à notre kiosque (#309) en mars prochain!

[www.emploiformation.com](http://www.emploiformation.com)

### Baby Boom!

Geneviève Mignault, chargée de projets chez Détail Formation depuis plus d'un an maintenant, donnera naissance à une petite fille d'une minute à l'autre! Nous avons déjà hâte à son retour en 2010 suite à son congé de maternité. Vous pourrez constater le fruit de son travail chez Détail Formation dans la Boîte à outils sur notre nouveau site Web.

Merci pour tout Geneviève et toutes nos félicitations à ta petite famille!

### Formation en design — PR@M Commerce (Ville de Montréal)

La Ville de Montréal, dans le cadre de son programme réussir@montréal, a confié à Détail Formation le mandat de développer un atelier de formation dans le but d'outiller les responsables de regroupements de commerçants à mieux vendre le programme de la Ville auprès de leurs membres. Le PR@M > COMMERCE est un programme de revitalisation des secteurs et des artères commerciales qui vise l'amélioration de la qualité des milieux de vie et la croissance économique.





Planification des besoins	Recrutement du personnel	Formation du personnel
Évaluation du personnel	Communication avec le personnel	Intégration des nouveaux employés
Gestion quotidienne	Lois et règlements	Tendances et nouvelles approches
Motivation		



Planification marketing	Publicité et promotion	Événement
Relations publiques et de presse	Marchandisage et design	Marketing électronique
Marketing touristique	Vente et service à la clientèle	

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



## Boîte à outils

### Les règles d'or du dirigeant mobilisateur

Un dirigeant mobilisateur adopte des attitudes et des comportements qui donnent le ton à ce qu'il s'attend de la part de ses employés.

**En cette période économique difficile, il est crucial que le gestionnaire motive ses troupes...**

#### Attitudes

- Il a une vision du devenir de l'organisation
- Il donne vie aux valeurs de l'entreprise
- Il est compétent et crédible
- Il partage ses responsabilités et travaille en équipe
- Il respecte et valorise ses employés
- Il fait confiance et recherche ce qu'il y a de meilleur en chacun
- Il attache beaucoup d'importance à la formation
- Il est un bon coach
- Il sait écouter et il favorise la transparence
- Il est motivé et enthousiaste
- Il est positif et ouvert aux initiatives

#### Comportements

- Il est près de ses employés - il est présent sur le terrain
- Il donne à son personnel les moyens d'agir
- Il stimule et valorise l'initiative - il donne le droit à l'échec
- Il prend des décisions
- Il donne l'exemple
- Il sait reconnaître les progrès et récompenser les réussites

#### Aptitudes maîtrisées

- Il crée un climat de confiance
- Il communique et donne de la rétroaction
- Il anime l'équipe
- Il supervise, guide, oriente, soutient, encourage, aide à résoudre des problèmes



## Nouveaux développements

### Introduction d'un nouveau site Web

Depuis près d'un an, nous travaillons sur la conception d'un site Web et nous sommes très heureux de vous présenter les résultats de ce travail d'envergure! Malgré que l'idée mijotait depuis déjà un moment, c'est en février 2008 que nous rencontrons Tommy Ferlatte ([Agence 700mL](#)) pour une séance de brainstorming.

Nous trouvons important de présenter clairement nos trois principaux types de services : la revitalisation de territoire, les services de formation et le développement de contenu. Évidemment, ces grandes catégories regroupent une foule de services, dont nous vous laissons découvrir...

Une quatrième catégorie majeure s'est introduite sur notre site Web, une nouveauté pour Détail Formation : la [Boîte à outils!](#)

Le fruit de ce travail extraordinaire est grâce à Geneviève Mignault qui a conçu cette structure, élaboré des articles, créé des outils et fait maintes recherches sur le Web.

Nous tenons à remercier Tommy et André-François non seulement pour leur appui constant tout au long des étapes de développement du site Web, mais pour leur créativité, leur écoute et surtout leur gentillesse. Nous sommes réellement satisfaits des résultats, merci encore!!!



### Une Boîte à outils très complète!

#### Conseils et outils pratiques

Nous avons regroupé de nombreux conseils et outils pratiques en une série de portails thématiques touchant à la gestion des ressources humaines et au marketing. Pour chacune des thématiques, vous retrouverez : une introduction, des conseils concrets, des outils pratiques à imprimer, des liens utiles sur le même sujet.

#### Lectures recommandées

Un nombre ahurissant de publications sont destinées aux gestionnaires. Nous vous proposons quelques ouvrages que Daniel Tanguay a particulièrement appréciés. Accessibles, ils parlent votre langage et traduisent vos préoccupations.

#### Publications

Depuis plus de 10 ans, l'équipe de Détail Formation a mis sur papier son expérience. Vous la retrouverez dans nos publications simples, pratiques et efficaces.

#### Vos expériences mémorables

Grâce à nos métiers, nous sommes tour à tour vendeurs et consommateurs.

Il nous est tous arrivé de faire « Wow! » suite à l'excellence du service que nous avons reçu dans un commerce. De plus, comme gestionnaire, nous sommes souvent heureux de constater à quel point un de nos employés s'est démarqué par la qualité du service qu'il a offert à un de nos clients. Cette section rend hommage à ces histoires de succès, ces expériences mémorables. Vous êtes tous invités à y contribuer!

#### Liens utiles

Toujours à l'affût de ce qui se fait de mieux, nous patrouillons le Web. Nous vous proposons des liens vers des organisations qui mettent en ligne de l'information et des services qui pourraient vous être pratiques au quotidien. Pour obtenir des liens utiles spécifiquement sur une thématique, consultez aussi la section « Conseil et outils pratiques ».

Inscrivez-vous pour recevoir la liste des nouveautés de la Boîte à outils (6 à 10 parutions par année) :




## 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
Formation en design	23 janvier	Montréal
Bonjour, Can I Help You?	28 janvier	Montréal
Le coaching d'équipe	4 février	Montréal
Service à la clientèle	10 février	Côte-Nord
Gestion des employés difficiles	11 février	Montréal
Le superviseur et l'employé Y	17 février	Lanaudière
Diagnostic d'entreprise	25 février	Gaspésie— Îles-de-la-Madeleine
Salon Emploi Formation	17-18 mars	Montréal
Les secrets du bouche-à-oreille	31 mars	Lanaudière
Gestion des plaintes	6 mai	Monterégie
Gestion des plaintes	12 mai	Montréal

## ... votre système D

Au Québec, le **système D** est synonyme de débrouillardise : faire preuve d'habiletés et d'initiatives devant certaines situations.

Pour un gestionnaire, le **système D** c'est d'avoir accès à un large éventail de connaissances en gestion et de pouvoir agir rapidement sans recourir constamment à des manuels de formation.



Pour Détail Formation, le **système D** c'est l'art de faire les bonnes choses (l'efficacité) et de faire les choses de la bonne façon (l'efficience). Deux variables différentes mais ô combien importantes!!! Malheureusement, plusieurs gestionnaires travaillent très fort mais n'investissent pas suffisamment de temps sur certains aspects de leur entreprise (manque d'efficacité). D'autre part, certains gestionnaires ont des idées de génie mais ne savent pas toujours comment les mettre en pratique (manque d'efficience).

Notre approche vise le développement des compétences avec des concepts faciles à comprendre, faciles à retenir et surtout, faciles à appliquer au quotidien. Bref, Détail Formation... **votre système D**.