

# La formation en détail

Bulletin mensuel à l'intention des détaillants du Québec  
**Février 2001 - Volume 2, numéro 2**

Détail Formation a pour objectif de promouvoir la formation de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail.

## ***Pour mieux répondre aux exigences du commerce de détail***

### **À votre service**

De nombreuses ressources sont mises à la disposition des détaillants qui souhaitent mieux se renseigner sur leur secteur d'activité, acquérir de nouvelles compétences ou encore mieux former leurs employés. Nous vous présentons régulièrement dans cette rubrique un aperçu de ces services.

### *Profitez-vous de l'expertise du **ministère de l'Industrie et du Commerce** ?*

Parmi ces services et informations stratégiques :

- **Activités de formation**
- **Guides de gestion**
- **Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux**
- **Le bail commercial**
- **Services aux employeurs : Placement étudiant du Québec**
- **Banques de données : Profils des petites entreprises**
- **Etc.**

*Vous souhaitez vous familiariser avec le commerce électronique ?*

#### **Session de formation en affaires et commerce électronique**



**Mercredi 14 mars 2001 - de 8 h 30 à 16 h 30**

Coût : 40 \$ par personne

Renseignements : (514) 723-0030 poste 248

Denis Paquette - CDEC Rosemont - Petite-Patrie

*Vous cherchez des guides pratiques ?*

#### **Consultez les Guides de gestion de la collection *Entreprendre***

En collaboration avec les Éditions de la Fondation de l'entrepreneurship et les Éditions Transcontinental (coût à l'unité : 10,65 \$ taxes incluses)

Parmi les sujets proposés :

- **La gestion des ressources humaines**
- **Le merchandising**
- **La gestion financière**
- **La publicité et la promotion**
- **La qualité des services à la clientèle**
- **La gestion des stocks**
- **Etc.**

*Vous recrutez du personnel ?*

Le **Placement étudiant du Québec (PEQ)** vous offre :

- un service de **sélection** et de **référence** de candidats qui répondent à vos critères d'embauche;
- la possibilité **d'afficher** les postes offerts.

Renseignements : 1 800 463-2355

[www.PEQ.mic.gouv.qc.ca](http://www.PEQ.mic.gouv.qc.ca)

**Renseignez-vous auprès de :**

Chantal L'Écuyer - Direction du commerce  
Ministère de l'Industrie et du Commerce

**(514) 499-2199, poste 3364**

**[www.mic.gouv.qc.ca](http://www.mic.gouv.qc.ca)**

**À ne pas manquer** Un séminaire à l'intention des détaillants

## **L'achat d'une franchise - 3 mars 2001**

Organisé par le *Conseil national sur le franchisage et le partenariat* et la *Société de développement commercial de la Plaza Saint-Hubert*, ce séminaire vous guide dans l'achat d'une franchise : Qu'est-ce que le franchisage ? Quel est le profil du franchisé ? Comment élaborer son plan d'affaires et rechercher du financement ? Etc.

Coût : 120 \$ (taxes incluses). **Renseignements : (514) 340-6018**. Horaire : 8 h 30 à 17 h

Détail Formation est une initiative de la Société de développement de l'avenue du Mont-Royal et d'Emploi-Québec, en partenariat avec le Regroupement des centres-villes et des artères commerciales et de la Chambre de commerce du Québec.

## La gestion des plaintes Tout un art !

**M**algré tous les efforts déployés pour satisfaire les exigences de sa clientèle, il peut arriver que certains consommateurs manifestent leur insatisfaction par des plaintes ou par d'autres moyens (qui peuvent nous sembler excessifs).



### **Que faire ?**

Pas de panique ! Profitez de cette occasion pour vous démarquer par la qualité de votre service à la clientèle.

**Un client insatisfait sur 15 se plaint au commerçant :** les 14 autres se plaignent auprès de leur entourage...

**Un client insatisfait en parle à 10 personnes**

**Un client satisfait en parle tout au plus à 5 personnes**

---

**Soyez à l'écoute de votre client** afin d'identifier la raison de son mécontentement et le bien-fondé de sa plainte.

Soyez attentif car il peut arriver fréquemment que votre client **ne mentionne pas la véritable source de son insatisfaction**. Quelle que soit la situation, démontrez un réel intérêt envers son problème et prenez le temps de bien comprendre ses propos.

**Posez des questions afin de cibler le problème**

et de bien comprendre ce que votre client réclame.

Plusieurs questions sont parfois nécessaires afin de bien comprendre situation. Soyez conciliant (même si ce n'est pas toujours facile...). Laissez votre client exprimer ses frustrations. Évitez d'être sur la défensive.

**Formulez de nouveau**

la plainte de votre client dans vos propres mots afin **d'éviter toute ambiguïté** (Si je vous ai bien compris...).

Vous signifierez ainsi que vous avez bien saisi le problème. Prenez des notes au besoin afin d'effectuer votre suivi.

**Dites clairement au client**

**ce que vous allez faire** afin de régler la situation, en fonction des normes et des politiques en vigueur dans votre commerce.

**Remerciez votre client**

de vous faire part de son problème et **agissez concrètement** afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

Présentez vos excuses avec assurance si vous avez commis une erreur.

### **Quelques trucs**

**Clients agressifs :** Leurs commentaires visent la personne plutôt que les faits. Ne jouez pas le jeu avec eux. Faites preuve d'une courtoisie irréprochable afin d'éviter qu'ils montent le ton.

**Clients timides :** Ils se plaignent rarement mais ne reviennent plus vous voir... Si ils semblent insatisfaits, écoutez-les attentivement et posez plusieurs questions afin de bien comprendre leur demande.

**Éternels insatisfaits :** Quoi que vous fassiez, ils auront toujours un motif pour se plaindre. Économisez du temps. Coupez court aux discussions en précisant leur motif d'insatisfaction et en présentant vos solutions.

**Clients constructifs :** Soyez attentifs à leurs critiques et prenez bonne note de leurs excellentes suggestions.