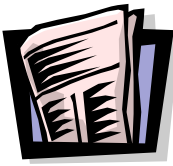


A votre service - De nombreuses ressources sont offertes aux détaillants qui souhaitent mieux se renseigner sur leur secteur d'activité, acquérir de nouvelles compétences ou mieux former leurs employés. Nous vous en présentons régulièrement.

Communication-Québec Répertoire des médias



Même si elles représentent un moyen efficace et peu coûteux pour mieux faire connaître ses produits et services, les relations publiques sont souvent peu utilisées par les gestionnaires de petites entreprises de détail. Une des difficultés liées à la planification de ces activités de communication réside parfois dans le simple fait d'obtenir les coordonnées des médias afin de leur acheminer de l'information (sous forme de communiqué).


Pourquoi ne pas profiter du *Répertoire des médias* proposé **gratuitement** par le Service de l'information de Communication-Québec. Une véritable mine de renseignements ! Quel que soit l'endroit où votre commerce est situé (Montréal, Laval, Estrie, Lanaudière, Laurentides, etc.), il est possible d'obtenir, **par région**, une liste complète des *médias imprimés* (quotidiens, hebdomadaires, mensuels, journaux ethniques, etc.) et *électroniques* (télévision, radio, radio communautaire, etc.).

On peut consulter ces documents sur le site de Communication-Québec ou obtenir un exemplaire du répertoire des médias de sa région en composant le **1 800 363-1363**.

www.comm-qc.gouv.qc.ca/medias.html

Recrutement par Internet

Offert depuis mars dernier par Emploi-Québec, le guide *Recruter par Internet* permet aux employeurs d'exploiter ce nouveau mode de communication afin d'optimiser leurs démarches de recrutement de main-d'œuvre. Ce guide gratuit, qui contient de nombreux exemples pratiques, est présenté sur le site d'Emploi-Québec : mess.gouv.qc.ca/OUTILS

 On peut se renseigner au **1 888 EMPLOIS**

Commission des normes du travail

www.cnt.gouv.qc.ca

Vous avez des questions concernant les normes du travail ? Vous pouvez vous renseigner auprès de la Commission en utilisant son service d'information téléphonique ou en consultant son site web. Vous avez besoin d'un renseignement précis concernant le salaire (salaire minimum, temps partiel, retenues, travailleurs au pourboire, période et bulletin de paye, etc.), les vacances, la Fête nationale, les jours fériés, les congés pour événements familiaux, l'avis de cessation d'emploi, et quoi encore ? La Commission peut vous aider à mieux comprendre les différentes dispositions de la Loi. N'hésitez pas à vous informer.

Région de Montréal : **(514) 873-7061**

Ailleurs au Québec : **1 800 265-1414**

Capsules d'information téléphoniques



Service gratuit 7 jours sur 7 - 24 heures sur 24, aux mêmes numéros.

Guide de la gestion des ressources humaines

La Commission édite gratuitement à l'intention des employeurs dont les salariés sont assujettis à la Loi sur les normes du travail un guide présentant les différentes obligations relatives à la gestion des ressources humaines. Un document très pratique, puisque toute l'information pertinente y est regroupée. On s'informe aux mêmes numéros.

Faux billets de banque

**Savez-vous comment détecter la contrefaçon ?
Vos employés sont-ils bien informés ?**

Les cas de contrefaçon demeurent relativement peu nombreux au Canada, bien que leur nombre ait augmenté ces derniers temps. Saviez-vous que la Banque du Canada offre des programmes de sensibilisation afin de vous aider à détecter les faux billets. Plusieurs outils d'information sont proposés : affiches, auto-collants, vidéocassettes, séminaires.

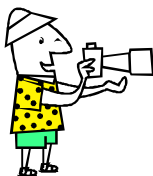
 Renseignements : **1 888 513-8212**

Site web : www.bankofcanada.ca/fr/billets

Courriel : education@bank-banque-Canada.ca

Connaissez-vous les besoins de votre clientèle touristique ?

Durant la période estivale, de plus en plus de visiteurs étrangers découvrent les nombreux attraits touristiques du Québec.



Selon les plus récentes études, plus de cinq millions de touristes nous visitent chaque année, principalement de juillet à septembre.

Une force à exploiter

Le **magasinage** se classant dorénavant parmi les **principales activités touristiques**, les commerçants sont appelés à jouer un rôle majeur sur le plan de l'accueil et du service réservé à ces visiteurs. L'image d'une ville, d'un quartier ou d'un commerce passe avant tout par l'amélioration des services et des produits proposés, auxquels on aura ajouté une valeur distinctive : un service qui surpasse les attentes des clients d'ici et...d'ailleurs.

Afin de desservir adéquatement ces clientèles, il ne faut pas perdre de vue que leurs comportements et leurs besoins sont différents des consommateurs québécois. **L'important est d'être bien préparé.**

Les bases du service à la clientèle touristique

La qualité du service est à la base de tous les succès commerciaux. Un bon service commence dès l'accueil du client et se poursuit tout au long de sa visite (sans parler du service après-vente). Lorsque l'on s'adresse aux clients étrangers, certaines règles doivent être respectées.

- ◆ **Soyez accessible**
- ◆ **Soyez visible**
- ◆ **Soyez invitant**
- ◆ **Soyez disponible**
- ◆ **Soyez précis**
- ◆ **Soyez prêt**

Savez-vous comment attirer l'attention des visiteurs étrangers ?

Quels sont les pièges à éviter afin de ne pas les décevoir ?

Comportements des clientèles étrangères

Il est préférable de bien connaître les comportements des visiteurs étrangers plutôt que de se fier sur certaines croyances largement répandues. Ces visiteurs ont des comportements d'achat différents et recherchent des produits variés, selon leur nationalité.

Que savez-vous des habitudes de consommation des Français (la clientèle européenne la plus nombreuse à nous visiter), des Américains, des Italiens, des Japonais, etc. ? Une connaissance de base des attentes de ces clientèles est certainement un avantage.

Services aux touristes - Attraits du milieu

Les principaux éléments d'information à maîtriser concernent les mesures internationales, le remboursement des taxes, l'envoi de marchandises, etc. Qu'en savez-vous ? Connaissez-vous les organismes qui peuvent vous renseigner à ce sujet ? Connaissez-vous et exploitez-vous les événements touristiques afin de créer des vitrines qui attireront l'attention des visiteurs ? Êtes-vous en mesure de leur présenter les attraits de votre ville ?

Un outil pour vous renseigner et former votre personnel



Le guide *Le service à la clientèle touristique pour les commerçants*, édité par Détail Formation, regroupe **l'ensemble des informations à connaître afin d'être prêt à accueillir ces visiteurs et à répondre à toutes leurs questions**. Une bonne façon de vous démarquer de vos concurrents et d'augmenter vos ventes. Cet outil très complet, d'une centaine de pages, est offert au coût de 45 \$ (taxes en sus).

Renseignements : Jacky Le Bihan

 (514) 522-3797 OU 1 888 822-5555

Courriel : jlebian@detailformation.com