

# La formation en détail

Bulletin mensuel à l'intention des détaillants du Québec  
Novembre 2000 - Volume 1, numéro 5

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*

Profitez du soutien du

### **Regroupement des centres-villes et des artères commerciales**

*En plus de desservir ses membres, ce Regroupement\* offre aux détaillants du Québec plusieurs ressources de formation. Voici un bref coup d'œil sur les outils qu'il vous propose.*

- **Magazine Vision d'Affaires**

Cette publication a pour objectif d'informer les détaillants des nouveautés liées à leur secteur d'activité et de présenter des expériences novatrices en matière de formation de la main-d'œuvre, de commerce électronique, etc.

Parution : 4 fois par an

Frais d'abonnement

Gratuit pour les détaillants membres d'une SDC ou d'une association faisant partie du Regroupement.

- **Guides**

Parmi les documents présentés sur le site web du Regroupement ([www.centres-villes.qc.ca](http://www.centres-villes.qc.ca)), voici deux publications fort utiles :

#### **1 Le bail commercial**

Ce guide, réalisé conjointement par le Conseil québécois du commerce de détail et le ministère de l'Industrie et du Commerce, s'adresse principalement aux propriétaires de commerces de détail de biens et de services, ainsi qu'aux propriétaires d'entreprises, aux professionnels et aux organismes locataires de bureaux d'affaires.

**Il explique de façon détaillée le contenu d'un bail commercial et souligne les divers points à vérifier avant la signature. Une aide précieuse !**

#### **2 Loi sur les heures d'affaires**

Cette **synthèse** du texte de loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux vous présente un aperçu des principales dispositions à connaître.

Il est possible d'obtenir le texte de loi intégral en consultant le site du ministère de l'Industrie et du Commerce [www.gouv.qc.ca/entreprises/entrepreneurship](http://www.gouv.qc.ca/entreprises/entrepreneurship)

**Si vous n'avez pas accès à Internet, vous pouvez obtenir ces documents en contactant le ministère de l'Industrie et du Commerce, au :**

(514) 499-2199

poste 3035 (bail commercial)

poste 3182 (Loi sur les heures d'affaires)

- **Vidéocassettes**

Parmi les vidéocassettes proposées, signalons :

*Le vol à l'étalage*

*Ma force, c'est la force de mon réseau*

*Qualité totale dans les secteurs du commerce et des services.*

Pour obtenir la liste complète des guides, des vidéocassettes et des séminaires offerts par le Regroupement, ainsi que les tarifs, il suffit de se renseigner :

(418) 692-4790

[www.centres-villes.qc.ca](http://www.centres-villes.qc.ca)

\* Le Regroupement des centres-villes et des artères commerciales réunit près de 50 sociétés de développement commercial, associations de gens d'affaires et municipalités. Il représente 18 000 places d'affaires.

Ce bulletin est édité par Détail Formation, 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 la Chambre de commerce du Québec. 1012, avenue du Mont-Royal Est, bureau 101, Tél. (514) 522-3797 - Télécopieur (514) 522-2413

## Chronique formation 5

Service à la clientèle

# Vos employés sont-ils vos ambassadeurs ?



**S**i, en tant que propriétaire ou gestionnaire d'un commerce, vous croyez que la qualité de votre service est un avantage concurrentiel, qu'en pensent vos employés ?

Partagent-ils votre vision d'excellence ? Sont-ils, en quelque sorte, vos ambassadeurs ? L'attitude de vos employés est-elle en accord avec l'image que vous souhaitez véhiculer auprès de vos clients ?

C'est par une foule de petits détails que les consommateurs apprécient (ou non) le service que vous leur proposez. Vos employés, qui assurent au quotidien le contact avec votre clientèle, **influencent directement la qualité de l'expérience d'achat.**

Cela mérite une attention particulière.

---

**À l'approche des Fêtes, comment prévoyez-vous mobiliser vos employés afin de vous démarquer par votre approche client ?  
Votre politique d'entreprise en matière de service à la clientèle est-elle bien définie ?  
Quels comportements attendez-vous de vos employés ?**

### Quelques rappels

En tant que gestionnaire, il vous revient de :

- Communiquer clairement vos valeurs et vos politiques d'entreprise
- Faire fructifier les compétences et les forces de vos employés
- Faire croître leur sentiment d'appartenance envers l'entreprise
- Gérer adéquatement leur environnement de travail

Les décisions que vous prendrez à ce chapitre auront une influence importante sur le niveau de motivation de vos employés, leur rendement et leur loyauté envers votre entreprise. Elles se feront également sentir dans la façon dont vos employés s'identifieront à vos valeurs et s'adresseront à votre clientèle.

### Faites connaître votre mission et vos objectifs

Il y a tout un monde entre un employé qui a le sentiment de prendre part à une «mission d'entreprise» et l'employé qui ne fait qu'exécuter son travail. Même pour un employé embauché à temps partiel pour une courte période, il est important de le soutenir adéquatement et de lui faire sentir que sa contribution est importante pour l'entreprise.

### Soutenez vos employés dans leur travail

Répartissez les tâches de vos employés de façon à ce que chacun d'entre eux détienne des responsabilités clairement définies. Ne laissez rien au hasard. Précisez : le rôle de chacun, mais également les liens avec les autres employés qui s'occupent des clients mais qui n'ont pas de contacts avec eux.

### Informez vos employés

Pour assurer une amélioration de votre service à la clientèle, vous avez besoin de normes afin que vos employés sachent exactement ce que vous attendez d'eux.

**On ne peut exiger des employés qu'ils effectuent avec succès des tâches pour lesquelles ils n'ont pas reçu d'instructions claires.** Donnez-leur des exemples concrets :

- Précisez vos attentes en matière de service;
- Démontrez comment cela doit être fait;
- Observez vos employés pendant qu'ils expérimentent ces façons de faire;
- Félicitez-les ou aidez-les à s'améliorer.

### Manifestez votre reconnaissance

Il est important de récompenser vos employés qui se distinguent par leurs efforts pour bien servir vos clients. Les bons coups méritent d'être soulignés !

---

Certaines informations sont tirées du livre *La passion du client*, par Yvan Dubuc, Collection Entreprendre.