

La formation en détail

Bulletin mensuel à l'intention des détaillants du Québec
Volume 1, numéro 3

Septembre 2000

Détail Formation a pour objectif de promouvoir la formation de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail, en mettant à la disposition des regroupements de détaillants, des chambres de commerce, des organismes de développement économique, des franchiseurs ainsi que des détaillants indépendants des outils de gestion et des services spécialisés.

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 présenterons régulièrement dans cette rubrique un aperçu des services publics dont vous pourriez tirer profit pour planifier vos activités de formation et de soutien à la gestion.

Profitez-vous de l'expertise d'Emploi-Québec ?

Le réseau d'Emploi-Québec, dont la mission est de promouvoir le développement d'une main-d'œuvre qualifiée et compétente, se déploie dans près de 150 centres locaux d'emploi (CLE) sur tout le territoire québécois, dont 28 sur le territoire de Montréal et sa banlieue.

Les CLE regroupent sous un même toit des services destinés aux personnes qui ont besoin d'aide en matière d'emploi ainsi qu'aux employeurs soucieux d'embaucher du personnel qualifié et de développer les compétences de leur main-d'œuvre. Voici quelques-uns des services offerts aux employeurs :

- **Aide au recrutement**
- **Interventions en entreprise visant l'adaptation et la formation des employés**
- **Assistance à la gestion**
- **Séminaires sur la gestion des ressources humaines**
- **Conseils sur la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et sur le Fonds national de formation de la main-d'œuvre**

Vous pouvez obtenir les coordonnées de votre centre local d'emploi en composant le 1 888 EMPLOIS (367-5647).

Grâce au soutien de la Table métropolitaine d'Emploi-Québec, Détail Formation offre aux détaillants de la grande région de Montréal les services suivants :

- Cahier de gestion d'un commerce de détail
- Manuel de l'employé
- Service de clients mystère

Si vous souhaitez obtenir des renseignements à ce sujet, contactez Isabelle Aubry ou Serge Breton.

Séminaires

Dans le cadre de deux projets de formation actuellement en cours dans le Sud-Ouest de Montréal ainsi que dans le Plateau Mont-Royal, Centre-Sud - Mile-End, plusieurs séminaires seront

offerts au cours de l'automne. Il est possible aux détaillants dont l'entreprise est située dans la région métropolitaine de s'inscrire à ces séminaires :

- **Comment bien recruter et intégrer ses nouveaux employés**
- **Comment motiver et former ses employés pour maximiser leur productivité**
- **Diagnostic d'une entreprise de détail**
- **Vol à l'étalage**
- **Maîtrisez les techniques du merchandising pour maximiser vos ventes**

Informations: Serge Breton ou Isabelle Aubry
(514) 522-3797

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.



Pensez-vous client ?

On dit souvent que le service à la clientèle est devenu le nerf de la guerre dans le secteur du commerce de détail. Dorénavant, pour se distinguer de ses concurrents, il faut savoir miser sur une *approche client* irréprochable.

Les consommateurs sont de plus en plus sensibles à la qualité du service qui leur est réservé : non seulement s'attendent-ils à trouver rapidement les produits répondant précisément à leurs besoins, mais de plus, ils souhaitent être judicieusement conseillés, ils recherchent une "ambiance de magasinage" agréable et surprenante, ils veulent bénéficier des meilleurs prix et obtenir des services après-vente flexibles, bref ils s'attendent à ce que les détaillants s'ajustent à leurs moindres désirs, sinon, ils iront voir ailleurs ! Cela est d'autant plus vrai pour les commerçants situés à proximité des zones résidentielles où les consommateurs veulent retrouver une approche personnalisée.

Nous vous proposons ce mois-ci un outil diagnostique qui vous permettra d'effectuer une brève évaluation de votre service. Certains items vous sembleront élémentaires, mais sont-ils vraiment maîtrisés par vos employés ? Vous pourriez être surpris ! Ce test peut donc s'avérer une occasion intéressante de faire le point avec votre personnel et d'évaluer la pertinence d'offrir une formation d'appoint. Nous vous proposerons dans notre prochain numéro les suggestions d'un expert en matière de service à la clientèle.

Autodiagnostic Service à la clientèle

- ◆ Nos heures d'ouverture sont clairement affichées et toujours respectées.
- ◆ Un premier contact visuel est établi avec nos clients dans les 30 premières secondes.
- ◆ Nous sourions à nos clients.
- ◆ Nos employés sont en nombre suffisant pour bien répondre à nos clients.
- ◆ Notre personnel le plus compétent est présent lors des heures d'affluence.
- ◆ Nous avons établi des normes de service et nous formons notre personnel.
- ◆ Notre personnel connaît parfaitement les avantages compétitifs de nos produits et services.
- ◆ Notre personnel connaît parfaitement l'emplacement de nos produits.
- ◆ Notre personnel connaît les prix de nos produits et nos politiques de rabais.
- ◆ Nous sommes disponibles pour nos clients et nous leur proposons les produits qui correspondent fidèlement à leurs besoins.
- ◆ Nous offrons un service rapide (accueil, service à la caisse, remboursement, etc.)
- ◆ Nos employés sont formés pour gérer efficacement les plaintes des clients.
- ◆ Les prix enregistrés à la caisse correspondent à ceux qui sont affichés.
- ◆ Nous offrons plusieurs modalités de paiement.
- ◆ Nous offrons tous les services de base disponibles dans notre secteur d'activité, en plus de proposer certains services qui nous différencient de la concurrence.
- ◆ Nous remettons une facture détaillée et nous remercions toujours nos clients en les invitant à revenir.
- ◆ Nos services après-vente (remboursement, garanties, livraison, etc.) sont souples et clairement expliqués à nos clients.
- ◆ Nous prenons le temps d'informer adéquatement nos clients lorsqu'ils demandent des renseignements par téléphone.
- ◆ Nous avons des mécanismes qui nous permettent de mesurer le taux de satisfaction de nos clients (sondage téléphonique, carte d'appréciation, clients mystère), etc.
- ◆ Nous récompensons les employés qui offrent un excellent service.

La formation en détail

Vous est présenté par Détail Formation
1012, avenue du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6
Tél. : (514) 522-3797 Fax : (514) 522-2413
mouimet@tableau noir.com
Renseignements : Serge Breton ou Isabelle Aubry