

COMMUNIQUÉ

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Un nouveau service offert par la Chambre de commerce!

Repentigny, le 17 mai 2011 – Le Président de La Chambre de commerce Pierre-Le Gardeur De Repentigny invite les entreprises à prendre quelques heures pour améliorer leurs pratiques de gestion par le biais **d'ateliers de formation avec coaching en entreprise.**

Grâce à la collaboration d'Emploi Québec, la Chambre de commerce a développé un partenariat avec les spécialistes de *Détail formation*. Selon le président de la Chambre de commerce, monsieur Peter Fogarty, « le programme 2011-2012 permettra aux entrepreneurs de profiter des conseils de consultants et formateurs chevronnés qui donneront des outils concrets afin de mieux performer dans la gestion d'un commerce de détail ou d'une entreprise de services. »

Les thèmes abordés en atelier de formation et/ou par des interventions personnalisées en entreprise sont : Service de clients mystère, Forfait Web 2.0 (atelier et rencontre en entreprise), Forfait Diagnostic d'entreprise (atelier et rencontre en entreprise), Recrutement et gestion du personnel (coaching), Service à la clientèle et climat de travail (coaching), Publicité et Web (coaching), Diagnostic de gestion (coaching), Techniques de vente (atelier), Coacher efficacement son équipe de travail (atelier). Les coûts varient selon le thème choisi.

Monsieur Daniel Tanguay, président-directeur général de *Détail formation* précise que : « Nous savons que les entrepreneurs sont tous très occupés. C'est parce que leur temps est précieux que nous nous assurons que les services offerts sont au cœur de leurs préoccupations quotidiennes. »

Réservez maintenant... les tarifs sont vraiment avantageux, mais les places sont limitées ! Pour informations et inscription : 514 899-9555. Pour en connaître plus sur la Chambre de commerce, visitez le www.ccrepentigny.qc.ca.

-30-

Photo : 022_Déjeuner_réseautage

Source : Linda Mallette, 450 581-3010

Chambre de commerce Pierre-Le Gardeur De Repentigny

Parce que votre **temps**
est précieux...



*Prenez quelques heures pour améliorer
vos pratiques de gestion*

514 899-9555

Un projet en partenariat avec

Emploi
Québec 

 Chambre de commerce
Pierre-Le Gardeur
De Repentigny

 détail.
formation

Partenaires

Présent partout au Québec, **Détail Formation** offre des ateliers de groupe et des interventions personnalisées en entreprise sur la gestion aux commerces de détail, restaurants et entreprises de services.

Des subventions d'Emploi-Québec et la collaboration de la Chambre de commerce Pierre-Le Gardeur De Repentigny vous permettent de bénéficier d'activités à moindre coûts!

Centre local d'emploi de Repentigny



Jean Lemay, conseiller aux entreprises

Emploi-Québec poursuit l'année 2011 en vous présentant une série d'ateliers et de services de formation plus efficaces les uns que les autres. Ce projet est possible grâce à la collaboration de la Chambre de commerce Pierre-Le Gardeur De Repentigny et de l'excellent boulot effectué par les consultants de Détail Formation.

C'est sous le thème du temps que vous êtes invités à participer à ces services au cours des prochains mois. Nous souhaitons que ces rencontres privilégiées puissent vous inspirer et susciter le goût du dépassement pour satisfaire vos clients.

Place Repentigny
155, rue Notre-Dame, bureau 25
Repentigny (Québec) J6A 5L3
Téléphone : 450 585-6640 poste 263
Courriel : jean.lemay@mess.gouv.qc.ca



Chambre de commerce Pierre-Le Gardeur De Repentigny



Linda Mallette, directrice générale

Grâce à la collaboration d'Emploi Québec, c'est en février dernier que nous avons débuté ce partenariat avec les spécialistes de Détail Formation.

Nous poursuivons avec un programme annuel qui vous permettra de profiter des conseils de consultants et formateurs chevronnés. Ils vous donneront des outils concrets afin de mieux performer dans la gestion quotidienne de votre commerce de détail ou entreprise de services. À vous d'en profiter!

522, rue Notre-Dame, suite 100
Repentigny (Québec) J6A 2T8
Téléphone : 450 581-3010
Courriel : dg@ccrepentigny.qc.ca



Détail Formation



Daniel Tanguay, président-directeur général

En février dernier, nous avons eu la chance de revenir sur le territoire après quelques années d'absence. La participation des entreprises fut un grand succès. Et maintenant, grâce à nos partenaires, nous aurons la chance de travailler avec vous jusqu'en mars 2012.

Vous êtes très occupés, nous le savons bien. C'est parce que votre temps est précieux que nous nous assurons que ces services soient au cœur de vos préoccupations quotidiennes. Réservez rapidement... les tarifs sont vraiment avantageux, mais les places sont limitées!

7800, boul. Métropolitain Est, bureau 219
Montréal (Québec) H1K 1A1
Téléphone : 514 899-9555
Courriel : dtanguay@detailformation.com



Service de clients mystère

Le service de clients mystère permet de mieux connaître le niveau de satisfaction des clients, de recueillir de l'information sur **les forces et les faiblesses du service à la clientèle** d'une entreprise et de bénéficier de conseils pour améliorer la situation.



Un des services les plus appréciés des entreprises!

- 1 Inscrivez-vous à ce service pour évaluer la qualité de votre service à la clientèle.
- 2 Nous réaliserons **4 visites et 4 appels** par différents clients mystère qui achèteront chez vous.
- 3 Les clients mystère rempliront une **grille d'évaluation** spécifique à votre entreprise.
Note : nos grilles d'évaluation sont adaptées à TOUS les secteurs d'activités (épicerie, salon de coiffure, clinique chiropratique, boutique de cadeau, quincaillerie, etc.).
- 4 Nous compilerons et analyserons les grilles d'évaluation afin de rédiger un **rapport complet et confidentiel** qui vous sera fourni directement dans votre entreprise quelques semaines plus tard...
- 5 Vous pourrez ainsi apporter les correctifs nécessaires au besoin!



C'est de l'information en or d'avoir quatre (4) grilles de clients mystère sur notre service à la clientèle.

- La Massagerie



Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 175 \$

(Ce service de clients mystère est d'une valeur de 900 \$)

Forfait Diagnostic d'entreprise

Profitez de ce forfait où vous participerez à un atelier en groupe avec d'autres entreprises de la région, en plus de bénéficier de conseils personnalisés avec le formateur de l'atelier, directement dans votre entreprise.

Atelier + Coaching = Résultats concrets pour votre entreprise!

1 Atelier : Diagnostic d'entreprise

Cet atelier **offert en deux parties** permet au participant de prendre du recul et d'adopter le point de vue du client, ainsi qu'évaluer si l'image et le positionnement de son entreprise l'inciteraient à y entrer et à acheter. En plus, le participant effectue un diagnostic de certains aspects de la gestion de son entreprise afin d'en évaluer la cohérence et ainsi en maximiser les ventes et les profits.

- Les enjeux face à la concurrence
- Les 4 principales composantes du positionnement pour le client
- Les cinq volets de performance d'une entreprise
- La gestion cohérente du portefeuille de produits et services
- Les outils d'analyse des ventes et des profits
- Le plan de commercialisation



2 Rencontre en entreprise

À la suite de l'atelier, chaque entreprise bénéficiera de **4 heures** de coaching pour approfondir les notions vues pendant la formation. Les rencontres auront lieu au moment qui conviendra aux entrepreneurs, directement dans leur entreprise.



*Fait prendre conscience de tous les points importants dans l'entreprise à regarder pour s'évaluer.
Donne des pistes de solutions pour aller de l'avant.*

**- Jeannine Fouillet,
Boutique Fleurs des Jardins**



Atelier : Diagnostic d'entreprise

Dates : le mercredi 5 octobre 2011 (**1^{ère} partie**)

ET le mercredi 19 octobre 2011 (**2^e partie**)

Heure : de 8 h 30 à 12 h

Lieu : Salle Le Faim Prêt (local 201)
515, rue Leclerc, Repentigny



Exclusif aux membres de la Chambre : 250 \$

(Ce forfait est d'une valeur de 900 \$/entreprise)

Recrutement et gestion du personnel

Avec les interventions personnalisées (coaching), **VOUS N'AVEZ PLUS À VOUS DÉPLACER** : un consultant se rendra dans votre entreprise au moment de votre choix!

Gestion du personnel

Parce que votre employé est encore en retard...

Une gestion efficace des employés assure de la constance au niveau du rendement. Sans tout changer dans vos façons de faire, **profitez de cette intervention personnalisée directement dans votre entreprise** pour améliorer certaines de vos compétences en supervision du personnel avec des concepts faciles à comprendre et, surtout, faciles à appliquer au quotidien :

- intégrer de nouveaux employés;
- motiver ses employés;
- encadrer des jeunes de la génération Y;
- évaluer la performance des employés;
- etc.



Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 175 \$

(Valeur de 900 \$)

Recrutement du personnel

Parce que vous aviez besoin d'un nouvel employé pour hier...

Recruter de nouveaux employés nécessite temps et argent. **Profitez de cette intervention personnalisée directement dans votre entreprise** pour réviser vos manières de faire et bénéficiez de précieux conseils :



- rédiger une offre d'emploi alléchante;
- déterminer les lieux de diffusion de vos offres d'emploi;
- analyser les curriculum vitae;
- préparer une entrevue de groupe;
- préparer l'entrevue d'embauche;
- etc.

Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 175 \$

(Valeur de 900 \$)

Service à la clientèle et climat de travail

Avec les interventions personnalisées (coaching), **VOUS N'AVEZ PLUS À VOUS DÉPLACER** :
un consultant se rendra dans votre entreprise au moment de votre choix!

Blitz en service à la clientèle pour les employés

Parce que votre cliente fidèle a dû attendre plusieurs minutes avant d'être servie...

Nous vous proposons une courte activité de formation dynamique de **2 heures** qui se déroule **directement dans votre entreprise**.

Cette formation permet de responsabiliser vos employés et les impliquer naturellement dans l'amélioration du service à clientèle.

Chaque employé est appelé à discuter avec ses collègues de travail, à réfléchir sur sa propre pratique en service à la clientèle et d'y apporter les correctifs appropriés.



Appelez-nous pour planifier cette formation :

- 1 Vous choisissez la journée.
- 2 Vous choisissez l'heure.
- 3 Notre formateur échange avec les employés sur vos attentes en service à la clientèle.
- 4 On vous fournit un rapport de ce qui a été discuté...
- 5 ... le tout avec du plaisir en prime!

Diagnostic en service à la clientèle

Profitez de l'occasion pour vous inscrire à un service de clients mystère. Que ce soit **AVANT** de réunir vos employés ou **APRÈS** le Blitz pour valider si les employés ont bien intégré la formation.



Voir la **page 3** pour plus de détails

Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 175 \$

(Valeur de 900 \$)

Publicité et Web

Avec les interventions personnalisées (coaching), **VOUS N'AVEZ PLUS À VOUS DÉPLACER** : un consultant se rendra dans votre entreprise au moment de votre choix!

Publicité

Parce que depuis le temps que vous avez pignon sur rue, les clients devraient vous connaître...

Votre stratégie publicitaire est-elle efficace? Vous devez bien connaître votre clientèle, promouvoir vos bons produits, dans le bon média, au moment opportun et avec un outil publicitaire qui a du punch!

Profitez de cette intervention personnalisée directement dans votre entreprise et obtenez des conseils de spécialistes qui sauront vous guider dans vos démarches publicitaires :



- définir vos clientèles cibles;
- élaborer votre dépliant promotionnel;
- créer une annonce dans un journal;
- évaluer votre positionnement;
- redéfinir votre image d'entreprise;
- faire votre mailing/publipostage;
- etc.

Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 175 \$

(Valeur de 600 \$)

Médias sociaux

Parce que vous pensez qu'il est maintenant temps de saisir les opportunités offertes par Facebook ou Twitter...

Pour les personnes inscrites au **Forfait Web 2.0** (voir page 4), voici une opportunité d'obtenir des heures supplémentaires directement dans votre entreprise. Si vous avez manqué l'occasion de vous inscrire au Forfait Web 2.0, communiquez avec nous pour plus de détails.

Profitez de cette intervention personnalisée directement dans votre entreprise pour :

- monter votre page Facebook d'entreprise;
- concevoir une ébauche d'un blogue;
- planifier votre stratégie Web 2.0 étape par étape;
- s'approprier des pages Web gratuites pour mieux promouvoir votre entreprise;
- réviser votre site Web;
- etc.



Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 175 \$

(Valeur de 600 \$)

Diagnostic de gestion

Avec les interventions personnalisées (coaching), **VOUS N'AVEZ PLUS À VOUS DÉPLACER** : un consultant se rendra dans votre entreprise au moment de votre choix!

Diagnostic sommaire de votre entreprise

Parce que vous savez que c'est nécessaire, mais n'avez jamais pris le temps de le faire...

Vous aimeriez obtenir des conseils, mais vous ne savez pas par où commencer?

Vous savez exactement ce que vous voulez, mais aucun des forfaits précédents ne répond précisément à vos besoins?

Appelez-nous au 514 899-9555 et discutez de vos besoins avec Mélanie. Parmi une vingtaine de consultants chevronnés, nous trouverons assurément quelqu'un qui saura vous aider.

Ce forfait est l'équivalent de 4 heures d'intervention pour aussi peu que 125 \$ ou 175 \$ (non membres).



VOICI QUELQUES EXEMPLES D'INTERVENTIONS SUPPLÉMENTAIRES DONT NOUS POUVONS INTERVENIR, ENCORE UNE FOIS DIRECTEMENT DANS VOTRE ENTRPRISE!

merchandisage

procédures

événement

états financiers

fidélisation

ventes

vitrines

clientèle cible

communications

concurrence

Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 175 \$

(Valeur de 600 \$)

Ateliers à la carte

Profitez d'une formation en groupe où vous aurez l'occasion d'échanger avec d'autres **entreprises de la région**.

Techniques de vente - La vente en 5C

Offrez à vos employés un cours rapide en techniques de vente...

Cet atelier est conçu pour permettre aux participants d'acquérir des compétences pour mieux être à l'écoute des besoins, conseiller les clients et, le plus important, fermer une vente.

- Les étapes d'un processus de vente en le personnalisant à son image
- Appliquer une méthode simple pour bien connaître les besoins de ses clients
- Bien conseiller les clients sur ses produits et services
- Répondre à certaines objections et conduire le client vers l'achat final
- Appliquer une méthode simple pour conclure une vente
- Conforter le client dans son choix

Date : **le mardi 22 novembre 2011**

Heure : de 18 h 30 à 21 h 30

Lieu : Centre à Nous

50, rue Thouin, Repentigny

Coût : 35 \$/personne



Le concept est valorisant, sécurisant et apporte une confiance en soi supplémentaire pour répondre aux objections des clients et conclure une vente.

- L'Entrepôt du Cadre



Coacher efficacement son équipe de travail

Préparez, réunissez et communiquez...

Dans un contexte où les employés ont des niveaux d'implication très différents envers leur entreprise, que leur sentiment d'appartenance est aussi inégal, la relation entre collègues et la relation collègue-patron devient primordiale.

Cet atelier a pour objectif de fournir certaines méthodes pour améliorer la performance de ses employés individuellement, mais aussi collectivement en tant que membre d'une équipe. Voici les principaux éléments de contenu :

- Les principes de communication auprès de ses employés
- Les composantes de l'approche de coaching d'équipe
- Le coaching d'équipe comme catalyseur d'une gestion de performance de ses employés
- La rencontre des objectifs et de suivi de la performance (rencontre individuelle et rencontre d'équipe)
- La mise en place d'une gestion participative

Date : **le mercredi 8 février 2012**

Heure : de 8 h 30 à 12 h

Lieu : Salle Le Faim Prêt (local 201)

515, rue Leclerc, Repentigny

Coût : 35 \$/personne



Outils gratuits en ligne

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**.

The screenshot shows the website's layout with several key elements highlighted by red arrows and text:

- Top Left:** An arrow points to the logo and navigation menu with the text: "Découvrez le site de Détail Formation www.detailformation.com".
- Top Center:** An arrow points to social media icons with the text: "Suivez-nous sur différents réseaux sociaux".
- Top Right:** An arrow points to a sidebar with social media feeds (RSS, Facebook, Twitter) with the text: "Pour en connaître un peu plus sur Détail Formation".
- Center:** A large banner image shows a group of people in a classroom setting with the text: "PLUS DE 50 ATELIERS A VOTRE PORTÉE".
- Bottom Left:** An arrow points to a "Nouvelles" (News) section with the text: "Des nouvelles de notre entreprise".
- Bottom Center:** An arrow points to a registration form for a newsletter with the text: "Près de 50 ateliers pratico-pratiques".
- Bottom Right:** An arrow points to a "Boîte à outils" (Toolbox) section with the text: "Une Boîte à outils remplie de conseils et d'outils pratiques GRATUITS!!".

Abonnez-vous à notre infolettre mensuelle pour vous informer de : nouvelles récentes; conseils, articles et liens utiles pour les gestionnaires; développements d'activités de formations; etc.

www.detailformation.com



La
Chambre de commerce
Pierre-Le Gardeur
De Repentigny,

c'est plus de
600 MEMBRES!



Un réseau
d'affaires
incontournable



ensemble pour le développement
DE NOS AFFAIRES
ICI

www.ccrepentigny.qc.ca



INFORMATIONS ET INSCRIPTION
(Ateliers en groupe et interventions personnalisées)

Détail Formation
514 899-9555
info@detailformation.com

