

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



*Prenez quelques heures pour améliorer
vos pratiques de gestion*

514 899-9555

Un projet en partenariat avec



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 et d'industrie de Laval vous permettent de bénéficier d'activités à moindre coûts!

Emploi-Québec - Direction régionale de Laval



Lucie Deschênes, conseillère aux entreprises

Emploi-Québec Laval vous présente cette année une série d'ateliers et de services de formation qui s'adressent directement aux commerces de détail. Ce projet est rendu possible grâce à la collaboration de la Chambre de commerce et d'industrie de Laval et à l'excellent travail effectué par les spécialistes de Détail Formation.

Nous espérons que vous sauterez sur l'occasion de devenir de meilleurs gestionnaires et contribuerez ainsi à l'amélioration de la mobilisation de vos employés. Nous savons que les défis sont grands pour les employeurs d'aujourd'hui, c'est pourquoi nous vous offrons ces formations à prix modiques. Ne manquez pas votre chance!

1085, boul. des Laurentides
Laval (Québec) H7G 2W2
Téléphone : 450 972-3133
Courriel : lucie.deschenes@mess.gouv.qc.ca



Chambre de commerce et d'industrie de Laval



Chantal Provost, MBA, directrice générale

Depuis plusieurs années, la Chambre de commerce et d'industrie de Laval travaille de concert avec Emploi-Québec et Détail Formation à la réalisation et à la promotion de ces formations qui visent à enrichir les connaissances et les compétences du personnel travaillant dans les commerces de détail.

Notre participation à ces projets se veut une autre façon de contribuer aux efforts concertés de l'ensemble du milieu des affaires afin de favoriser le développement économique de Laval. Nous vous encourageons fortement à participer à ces ateliers.

1555, boul. Chomedey, bureau 200
Laval (Québec) H7V 3Z1
Téléphone : 450 682-5255
Courriel : info@ccilaval.qc.ca



Détail Formation



Daniel Tanguay, président-directeur général

L'an dernier, nous avons eu la chance de rencontrer des gestionnaires et des employés motivés à faire grandir leur petite entreprise. Près d'une cinquantaine d'entreprises lavalloises ont participé à nos activités, démontrant tout le dynamisme de votre région!

Fort de ce succès, nous avons préparé un nouveau projet de formation sur la gestion des ressources humaines, avec le même souci de répondre à vos préoccupations quotidiennes. Cette année encore, prenez quelques heures pour profiter d'ateliers et d'interventions personnalisées. Réservez rapidement... les places sont limitées!

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



Ateliers à la carte

Inscrivez-vous
aux 4 ateliers...
pour seulement 95 \$

Évaluation du personnel

*Faites de l'évaluation de vos employés
un processus constructif et UTILE!*

Selon une étude de la firme Watson Wyatt Worldwide, la perception négative de l'évaluation du personnel est probablement aussi forte chez les employés que chez les gestionnaires!

- Plus de 30% ne comprennent pas le processus d'évaluation
- 43% se disent mal évalués
- 20% voient un lien entre leur évaluation et leur salaire
- À peine 40% estiment que l'évaluation contribue réellement à l'amélioration de leur rendement

Date : **le mardi 11 octobre 2011**
Heure : de 8 h 30 à 12 h 00
Lieu : CCI Laval, salle Internationale
1555 boul. Chomedey
Coût : 35 \$/personne



La gestion du personnel est la clé à la réussite de votre entreprise. Cette formation peut aider grandement

- **Physiothérapie René Joyal**



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 mardi 15 novembre 2012**
Heure : de 8 h 30 à 12 h
Lieu : CCI Laval, salle Internationale
1555 boul. Chomedey
Coût : 35 \$/personne



Ateliers à la carte

Inscrivez-vous
aux 4 ateliers...
pour seulement 95 \$

Congédier ou licencier un employé... Comment s'y prendre!

*Vous vous arrachez les cheveux avec un de vos employés?
Vous allez devoir procéder à une réduction de votre personnel?*

Notre expérience sur le terrain nous démontre clairement qu'il est difficile pour beaucoup de gestionnaires d'effectuer un congédiement ou un licenciement.

Plusieurs gestionnaires vont même jusqu'à repousser l'échéance et endurer des employés non performants ou superflus. Si tel est votre cas, il est grandement temps de remédier à la situation.

En plus de vous présenter le cadre légal dans lequel ces démarches doivent se faire, cet atelier vous permettra de connaître les différents éléments de la cessation d'emploi. Vous y verrez aussi comment mener une rencontre de fin d'emploi.

Date : **le mercredi 1^{er} février 2012**
Heure : de 8 h 30 à 12 h 00
Lieu : CCI Laval, salle Internationale
1555 boul. Chomedey
Coût : 35 \$/personne

Cet atelier est conçu pour vous permettre de distinguer la différence entre un congédiement et un licenciement, et surtout de vous apprendre comment conduire une telle rencontre.

Préparez votre relève!

Que feriez-vous si subitement un employé performant tombait malade ou démissionnait?

Malheureusement, peu d'entreprises planifient le transfert des connaissances ou planifient leur relève.

Date : **le mercredi 14 mars 2012**
Heure : de 8 h 30 à 12 h
Lieu : CCI Laval, salle Internationale
1555 boul. Chomedey
Coût : 35 \$/personne



Cet atelier a comme objectif de mettre en place certains mécanismes pour aider une entreprise à planifier le transfert des savoirs d'un employé à un autre, que ce soit dans un contexte de vente d'entreprise, de planification de relève familiale, de démission d'un employé important ou simplement d'un partage d'une ressource senior à un nouvel employé.

Interventions en entreprise

Recrutement et intégration du personnel

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

Recrutement du personnel

Parce que vous avez 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 pour :

- 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 : 150 \$

(Valeur de 750 \$)

Intégration du personnel et manuel de l'employé

Parce que vous avez besoin que vos nouveaux employés soient performants rapidement...

- 1** Nous vous aidons à mettre en place un **manuel de l'employé** adapté à votre entreprise. Avec vous, nous révisons les politiques internes de gestion et les avantages sociaux. Ainsi, les employés sont au courant des façons de faire et des procédures en vigueur chez-vous.

OU

- 2** Profitez de cette intervention pour mettre en place un **plan d'intégration** pour vos nouveaux employés. Cette démarche structure le processus d'intégration et permet aux employés de rencontrer vos attentes de performance plus rapidement. Ils apprennent aussi à travailler de la bonne façon dès leur arrivée dans l'entreprise.



Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 150 \$

(Valeur de 750 \$)

Interventions en entreprise

Évaluation du personnel et relève

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

Évaluation du personnel

*Parce que pour amener vos employés à se dépasser,
il faut prendre le temps de les rencontrer...*



Cette Intervention peut devenir une excellente occasion de transférer les apprentissages à la suite de l'atelier du 11 octobre 2011 (page 3).

Profitez de cette intervention personnalisée directement dans votre entreprise pour établir le **profil de compétences** de vos employés ou rédiger une **grille d'évaluation** de la performance.

Nous préparons aussi avec vous la rencontre d'évaluation pour en tirer le maximum.

Coût - membres de la Chambre : 125 \$
Coût - non membres : 150 \$

(Valeur de 750 \$)

Préparation de la relève

Parce qu'un jour, ce sera le temps de laisser sa place...

Vous avez travaillé fort pour bâtir votre entreprise et vous voulez qu'elle perdure après votre départ?

Vous savez qu'un employé clé part à la retraite dans quelques années et vous vous demandez déjà qui pourra le remplacer?

Cette intervention vous aidera à être prêt lorsque des changements importants de personnel auront lieu dans votre entreprise.



Coût - membres de la Chambre : 125 \$
Coût - non membres : 150 \$

(Valeur de 750 \$)

Interventions en entreprise

Climat de travail et service à la clientèle

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

Supervision du personnel en service à la clientèle - Blitz

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**.

Ce « Blitz » 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 et l'heure
- 2 Notre formateur échange avec les employés sur vos attentes en service à la clientèle.
- 3 On vous fournit un rapport de ce qui a été discuté...

Coût - membres de la Chambre : 125 \$

Coût - non membres : 150 \$

(Valeur de 750 \$)

Diagnostic d'entreprise

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

Cette intervention personnalisée directement en entreprise vous permet d'effectuer un diagnostic de certains aspects de la gestion de votre entreprise afin d'en évaluer la cohérence et ainsi en maximiser les ventes et les profits.

- Environnement externe de l'entreprise
- Performance client
- Performance financière
- Performance humaine
- Performance organisationnelle
- Performance technique
- Plan d'action sommaire

Coût - membres de la Chambre : 250 \$

Coût - non membres : 300 \$

(Valeur de 1 000 \$)



**Tout y converge.
Tout en émerge.**



Pourquoi devenir membre de la Chambre?
Parce que vous voulez...

LA CHAMBRE
le sait!

Optimiser votre réseau de contacts;
Être mieux informé sur votre milieu d'affaires;
Maximiser votre présence dans vos marchés;
Augmenter votre notoriété.

Adhérez en ligne au www.ccilaval.qc.ca/devenezmembre
Informations : 450 682-5255

INFORMATIONS ET INSCRIPTION
(Ateliers à la carte et interventions en entreprise)

Détail Formation
514 899-9555
info@detailformation.com

