

# FORMATIONS ET COACHING

# 2021-2022



## Détail FORMATION

Des **conseils** et **formations** pour aider les gestionnaires et employés de commerces de proximité.

Plus de **270 entreprises** de Montréal ont bénéficié des services l'an dernier!

Plusieurs **gratuités**... Profitez-en rapidement!



INFORMATION ET INSCRIPTION

514 899-9555 | [info@detailformation.com](mailto:info@detailformation.com)

# FORMATIONS DE GROUPE

Participation **GRATUITE**

Pour les entreprises de Montréal qui ne sont pas sur le territoire d'une SDC partenaire, le coût est de 75 \$/personne plus taxes.

## #1 REPRISE APRÈS LA CRISE?

Formation déjà présentée  
au printemps 2021...

En virtuel, sur Zoom



**Le mercredi 15 septembre 2021, de 18h30 à 20h30**

Après la souplesse des différentes mesures sanitaires pour contrer la COVID-19, nous pouvons espérer que cet automne, ainsi que les mois qui suivront, nous pourrions commencer à respirer. Les commerces de proximité verront enfin le bout du tunnel! Par contre, il faut s'y préparer efficacement! Certains doivent travailler leur service, d'autres se faire connaître davantage! Toutes les entreprises seront sur la ligne de départ... serez-vous prêt à devancer la concurrence?

Cette formation sera en soit un exercice de réflexion qui vous permettra de prendre conscience des différents éléments pour vous assurer d'une relance efficace.

**Vos formateurs pour ces deux formations :**



Daniel Tanguay



Damien Massicotte

## #2 REPRISE APRÈS LA CRISE #2

En virtuel, sur Zoom



**Le mercredi 22 septembre 2021, de 18h30 à 20h30**

Vous avez participé à notre atelier Reprise après la crise #1? Maintenant que vous avez votre plan d'action en main, le plus important est de le réaliser efficacement.

Un plan d'action n'est pas immuable! Il doit être non seulement adaptatif, évolutif... mais vous permettre aussi de réagir rapidement à tous les imprévus. Une fois vos actions mises en œuvre, il faut surveiller l'évolution des résultats et apporter des correctifs, notamment en rééquilibrant au besoin vos placements médias.

Cet atelier vous permettra de monitorer votre plan d'action de façon efficace et de vous ajuster en cours de route pour garantir le succès de votre démarche!

### #3 COMMENT FIDÉLISER VOTRE CLIENTÈLE!

En virtuel, sur Zoom



**Le mercredi 6 octobre 2021, de 18h30 à 21h30**

Les campagnes d'achat local se sont multipliées au Québec avec la pandémie. Pourtant, si plusieurs d'entre vous n'avaient que votre clientèle locale, vous fermeriez vos portes. À l'ère d'Internet, des Google Ads, du commerce électronique, des médias sociaux, la concurrence n'est plus régionale mais bien mondiale.

Il ne suffit plus seulement de sensibiliser les clients à acheter localement. Il est temps que les entreprises elles-mêmes jouent un rôle dans le développement de l'achat local et fidélisent davantage leurs clients.

Par cet atelier, vous prendrez connaissance des principaux facteurs qui fidélisent vos clients et débuterez un plan d'action avec différents outils pour mieux fidéliser l'ensemble de votre clientèle.

**Vos formateurs pour cette formation :**



Daniel Tanguay



Damien Massicotte

### #4 GESTIONNAIRE STRESSÉ? BEN VOYONS DONC...

En virtuel, sur Zoom



**Le mercredi 20 octobre 2021, de 18h30 à 20h30**

Passionné de votre métier, vous subissez un stress important tous les jours. Avec la COVID-19, cette situation a été révélée au grand jour. Le stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception des contraintes qu'impose l'environnement et votre perception de vos propres ressources pour y faire face.

Cet atelier vous permettra d'identifier vos principales sources de stress, mais surtout d'y trouver des pistes d'exploration constructives, de revenir à vos passions. Car, plus on aime ce qu'on fait, moins la charge est lourde et plus on maîtrise les choses, moins elles nous stressent!

**Votre formatrice pour cette formation :**



Johanne Panneton

# FORMATIONS DE GROUPE

Participation **GRATUITE**

Pour les entreprises de Montréal qui ne sont pas sur le territoire d'une SDC partenaire, le coût est de 75 \$/personne plus taxes.

## #5 PANEL – FAIRE FACE À LA BÊTE... AMAZON!

En virtuel, sur Zoom



**Le mercredi 3 novembre 2021, de 18 h 30 à 20 h 30**

Amazon est devenu un des acteurs majeurs dans la vente en ligne. Les entreprises québécoises, tout en ayant une boutique en ligne, peuvent également se tourner vers cette avenue pour vendre leurs produits directement via Amazon. Mais est-ce une bonne chose? Et pour ceux qui décident de ne pas entrer dans cette avenue, que peuvent-ils faire pour contrer Amazon?

Ce panel viendra vous montrer comment deux visions peuvent co-exister dans le monde du détail. Comment à la fois s'allier avec Amazon et comment le combattre!

Toutes les questions pourront être posées aux panélistes afin que vous puissiez prendre une décision plus éclairée. Notre objectif est de vous sensibiliser à cette réalité, pas de se mettre la tête dans le sable!

### Vos panélistes pour cette formation :



Damien Massicotte



Vanessa Moreau

## #6 TOUT CONNAÎTRE DE FACEBOOK BUSINESS MANAGER

En virtuel, sur Zoom



**Le mercredi 17 novembre 2021, de 18 h 30 à 20 h 30**

Avec la pandémie et le virage numérique, vous avez dû apprendre à mieux utiliser vos réseaux sociaux, particulièrement pour faire de la publicité. Comme vous êtes plus nombreux à le faire, il devient plus difficile de se démarquer. L'amélioration de vos pratiques publicitaires pour vos pages Facebook et Instagram devient donc un MUST!

Par cet atelier, vous apprendrez comment maîtriser les notions essentielles de cette plateforme publicitaire qu'est Facebook Business Manager. Vous pourrez faire de l'optimisation et concevoir des publicités qui rapportent un réel retour sur investissement.

### Votre formateur pour cette formation :



Gabriel Gervais

*IMPORTANT : S'adresse aux employés en charge des médias sociaux ou aux gestionnaires qui investissent pour obtenir des résultats.*

## #7 TECHNIQUES DE VENTE – LA VENTE EN 5 C

Encore de retour cette année,  
une formation toujours populaire!

En virtuel, sur Zoom



Le mardi 30 novembre 2021, de 18 h 30 à 20 h 30

Suite à cette période de pandémie où les mesures sanitaires prenaient beaucoup d'importance (et seront peut-être présentes encore pour un bout...), le nombre de clients est parfois restreint dans les commerces. Il faut donc être capable d'aller chercher le maximum d'eux, surtout que ces clients qui prennent la décision de visiter ont déjà l'intention d'acheter.

**Votre formateur pour  
cette formation :**



Daniel Tanguay

Cette formation vous permettra d'améliorer votre performance en vente tout en étant à l'écoute des besoins de vos clients. À la fin de la formation, vous pourrez appliquer les étapes d'un processus de vente et serez en mesure de le personnaliser à l'image de votre entreprise et de votre personnalité.

## #8 TECHNIQUES DE VENTE – LES OBJECTIONS DE VENTE

En virtuel, sur Zoom



Le mercredi 1er décembre 2021, de 18 h 30 à 21 h 30

Au cours des dernières années, nous avons travaillé avec la méthode de la VENTE EN 5C en vous disant que le nerf de la guerre est de vendre plus auprès du même client. Or, plusieurs employés avaient de la difficulté à vendre des produits complémentaires, d'où notre atelier *Techniques de vente – Vente complémentaire* présenté en 2019.

Cette année, notre objectif est de mieux comprendre les différents types d'objections, de vous outiller à y faire face et de vous ajuster selon la personnalité de vos clients. Une merveilleuse suite à tous nos ateliers en vente!

**Vos formateurs pour  
cette formation :**



Daniel Tanguay



Venezia Rota

# FORMATIONS DE GROUPE

Participation **GRATUITE**

Pour les entreprises de Montréal qui ne sont pas sur le territoire d'une SDC partenaire, le coût est de 75 \$/personne plus taxes.

## #9 ATTIRER LES DIFFÉRENTES GÉNÉRATIONS DE CLIENTS

En virtuel, sur Zoom



Le mercredi 19 janvier 2022, de 18h30 à 20h 30

« Je ne connais pas la clé pour réussir en affaires, mais celle pour échouer est assurément de tenter de faire plaisir à tout le monde. » Cette citation de T.J. Shier résume bien le défi devant lequel est confrontée toute entreprise, particulièrement suite à cette période de pandémie. Comment rejoindre son public cible? Est-il possible en marketing de s'adresser à un jeune de 19 ans en même temps que son père ou son grand-père? Rien n'est moins sûr!

Cet atelier permettra de vous accompagner pour que vous puissiez attirer des clients potentiels provenant de différentes générations, car tous les clients sont tellement importants pour une relance efficace!

**Vos formateurs pour cette formation :**



Daniel Tanguay



Damien Massicotte

## #10 NOUVELLES TENDANCES DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

En virtuel, sur Zoom



Le mardi 25 janvier 2022, de 18h30 à 20h 30

Avec la pandémie, on assiste réellement à une révolution du commerce de détail, car pour survivre, les gestionnaires ont dû se renouveler pour survivre. Il est bon ainsi de réfléchir aux tendances qui apparaissent un peu partout dans le monde et ce à quoi on peut s'attendre comme changements au cours des prochaines années.

**Votre formateur pour cette formation :**



Daniel Tanguay

## #11 DÉVELOPPEZ VOTRE MARQUE EMPLOYEUR

En virtuel, sur Zoom



**Le mercredi 2 février 2022, de 18h30 à 20h30**

Bien avant la COVID-19, on parlait de pénurie de main-d'œuvre. Mais avec cette pandémie qui a sévit, c'est maintenant l'enfer! Vous devez réfléchir aux meilleures façons d'attirer des employés de qualité et de garder ceux actuels. Et c'est certainement en développant votre marque employeur que vous pourrez réussir.

**Votre formatrice pour cette formation :**



**Camille Friedrich**

Par cet atelier, vous prendrez connaissance des impacts pour le commerce de détail de la requalification de la main-d'œuvre dans de nouveaux secteurs d'activité, mais surtout, vous aurez en main les outils pour construire une marque employeur forte et crédible et comment en faire la promotion auprès de candidats potentiels.

## #12 NOTIONS DE BASE EN FISCALITÉ POUR LES PME

En présentiel, à l'ITHQ



**Le mardi 15 février 2022, de 18h30 à 21h30**

Avec les nombreuses subventions et aides gouvernementales qui ont été mises en place au cours de la pandémie, jamais vous n'avez été confronté à évaluer et à suivre AUTANT vos états financiers. Certains d'entre vous en ont même perdu la tête avec tous ces chiffres!! Avec le remboursement des prêts, il devient impératif de bien connaître les incidences fiscales de vos décisions. Nous pouvons donc vous aider à prendre des décisions éclairées.

Par cet atelier, vous aurez recours à certains outils pour mieux faire face à l'impact fiscal de votre fin d'année financière et de mieux vous préparer pour une sortie réelle de la crise.

**Vos formateurs pour cette formation :**



**Daniel Tanguay**



**Benoit Lefebvre**

# FORMATIONS DE GROUPE

Participation **GRATUITE**

Pour les entreprises de Montréal qui ne sont pas sur le territoire d'une SDC partenaire, le coût est de 75 \$/personne plus taxes.

## #13 FORMER UN COLLÈGUE DANS L'ACTION

En présentiel, à l'ITHQ



Le mercredi 16 mars 2022, de 18 h 30 à 21 h 30

La plupart des personnes associent la formation à une activité qui se déroule dans une salle où le formateur explique ses connaissances devant un groupe. Bien sûr, ce type de formation est très utile et parfois profitable. Mais rien ne remplacera l'apprentissage dans l'action. Coacher efficacement un collègue de travail pour une nouvelle tâche ou montrer à une nouvelle recrue comment apprendre son métier est une fonction des plus importantes pour une entreprise.

Cet atelier vous permettra de mettre en pratique une méthode simple pour planifier et réaliser une séance d'entraînement à la tâche efficace.

*IMPORTANT : Cette formation s'adresse aux formateurs internes ou aux employés ou gestionnaires qui ont à former d'autres collègues directement sur le terrain.*

**Vos formateurs pour  
cette formation :**



Daniel Tanguay



Joannie Bujold

**Lieu des formations en présentiel**

**INSTITUT DU TOURISME ET HÔTELLERIE DU QUÉBEC (ITHQ)  
3535, rue Saint-Denis, Montréal**

*Accessible par le métro Sherbrooke, stationnement aussi disponible*

**Information et inscription**

**514 899-9555 | [info@detailformation.com](mailto:info@detailformation.com)**

## 6 premières heures GRATUITES

Pour les entreprises de Montréal qui ne sont pas sur le territoire d'une SDC partenaire, le coût est de 80 \$/heure plus taxes.

*Valeur de 150 \$/heure*

# COACHING EN ENTREPRISE

**Bénéficiez des services d'un conseiller directement dans VOTRE ENTREPRISE ou VIRTUELLEMENT, sur le sujet de VOTRE CHOIX et ce, au moment qui VOUS CONVIENT.**

Vous avez un besoin qui aiderait à la croissance de votre entreprise?  
Nous avons plus d'une vingtaine de consultants pour vous accompagner.

Vous n'êtes pas certain par où commencer?  
Contactez-nous, nous pouvons certainement répondre à vos besoins.



### SOUTIEN AUX ENTREPRENEURS

- Gestion du stress
- Gestion du temps et des priorités
- Gestion des conflits



### PLANIFICATION STRATÉGIQUE

- Diagnostic de l'entreprise
- Évaluer la valeur de son entreprise
- Repositionnement de l'entreprise



### MARKETING

- Identifier sa " plus value "
- Établir un budget
- Développer un plan marketing



### MARCHANDISAGE

- Disposition des produits
- Aménagement des vitrines
- Réaménagement de l'espace



# COACHING EN ENTREPRISE

6 premières heures **GRATUITES**

Pour les entreprises de Montréal qui ne sont pas sur le territoire d'une SDC partenaire, le coût est de 80 \$/heure plus taxes.

*Valeur de 150 \$/heure*



## RESSOURCES HUMAINES

- Rédaction d'un manuel de l'employé
- Aide au recrutement
- Motivation de l'équipe de travail
- Devenir un employeur de choix



## PRÉSENCE WEB

- Débuter sa boutique en ligne
- Référencement (SEO, SEM)
- Utiliser efficacement les médias sociaux
- Intégration d'une infolettre



## SERVICE À LA CLIENTÈLE / VENTE

- S'assurer d'un bon service chez ses employés
- Développer la fidélisation de ses clients
- Techniques de vente
- Gestion des plaintes



## DIAGNOSTIC DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Regard neutre de l'expérience vécue dans votre entreprise
- Analyse des forces et faiblesses de l'ensemble des visites
- Identification des pistes d'amélioration

*Ou tout autre besoin...*

Information et inscription  
514 899-9555 | [info@detailformation.com](mailto:info@detailformation.com)

# UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE



Détail Formation travaille auprès des petites entreprises depuis 1998. Nous sommes des spécialistes du commerce de proximité et nous aidons sur différentes thématiques en axant davantage notre démarche sur le côté pratique et concret de la formation.



Daniel Tanguay



Myriam Courville



Joannie Bujold



Venezia Rota



Damien Massicotte



Camille Friedrich



Marie-Josée Tanguay



Gabriel Gervais



Vanessa Moreau



Serge Comtois



Johanne Panneton



Benoit Lefebvre

*Et plusieurs autres...*

# PARTENAIRES DU PROJET DÉTAIL FORMATION

L'implication des sociétés de développement commercial (SDC) et l'appui financier de Services Québec permettent à plus de 5 000 entreprises de bénéficier d'activités de formation à moindre coût!



PLAZA  
ST-HUBERT



SDC.  
MONK

PROMENADE  
MASON  
Le Coeur de Rosemont

SDC  
QUARTIER  
LATIN

village  montréal

VIEUX-  
MONTRÉAL  
SDC



BOULEVARD  
SAINT-LAURENT

 **Détail  
FORMATION**

INFORMATION ET INSCRIPTION  
514 899-9555 | [info@detailformation.com](mailto:info@detailformation.com)