

PRÉPARER SON COMMERCE AVANT LES TRAVAUX DE RÉFECTION DE SA RUE COMMERCIALE

**COMMERÇANTS...
ÊTES-VOUS PRÊTS ?**

Une initiative de Détail Formation
et de la SDC Jean-Talon



A person with long brown hair, wearing a dark jacket with an orange safety strap, is giving a thumbs up. To their right is a large yellow diamond-shaped sign with a black border. The sign contains the text 'REMERCIEMENTS ET COLLABORATEURS' in bold black capital letters.

REMERCIEMENTS ET COLLABORATEURS

De nombreuses personnes ont contribué à la publication de ce guide. Leurs connaissances des besoins des entreprises ont été un atout précieux pour l'élaboration du contenu.

Nous tenons à remercier la Ville de Montréal et le Gouvernement du Québec qui ont appuyé financièrement cette publication dans le cadre du Plan Commerce.

Chargé de projet

Daniel Tanguay, Détail Formation

Rédaction

Daniel Tanguay, Détail Formation

Graphisme

Geneviève Brière, Arôme graphique

Collaborateurs

Pierre Frisko, SDC Jean-Talon Est
Myriam Courville, Détail Formation
Camille Friedrich, Détail Formation
Sarah-Geneviève Perreault, Détail Formation

Le guide pratique *Préparer son commerce avant les travaux de réfection de sa rue commerciale* est une initiative de Détail Formation et de la SDC Jean-Talon. Détail Formation et la SDC Jean-Talon Est sont conjointement titulaires des droits d'auteur. Toute reproduction en tout ou en partie par quelque procédé que ce soit – graphique, électronique ou mécanique – est strictement interdite sans leur autorisation.

Remarque : L'emploi du masculin n'a d'autre fin que celle d'alléger le texte.



TABLE DES MATIÈRES

6 INTRODUCTION

AVANT LES TRAVAUX

- 8 Soyez visible de la rue
- 10 Soyez visible sur le web
- 14 Préparez des promotions
- 18 Montez une base de données
- 22 Formez vos employés

PENDANT LES TRAVAUX

- 26 Gardez le sourire
- 26 Motivez vos employés
- 27 Soyez sympathique avec les travailleurs
- 28 Sympathisez avec les clients
- 28 Gardez contact avec vos clients
- 29 Remerciez vos clients de façon spontanée
- 30 Partagez sur les médias sociaux
- 31 Impliquez-vous dans votre milieu
- 32 Surveillez vos coûts

APRÈS LES TRAVAUX

- 34 Remerciez vos employés
- 35 Invitez les clients à revenir vous voir
- 35 Faites la promotion de votre rue



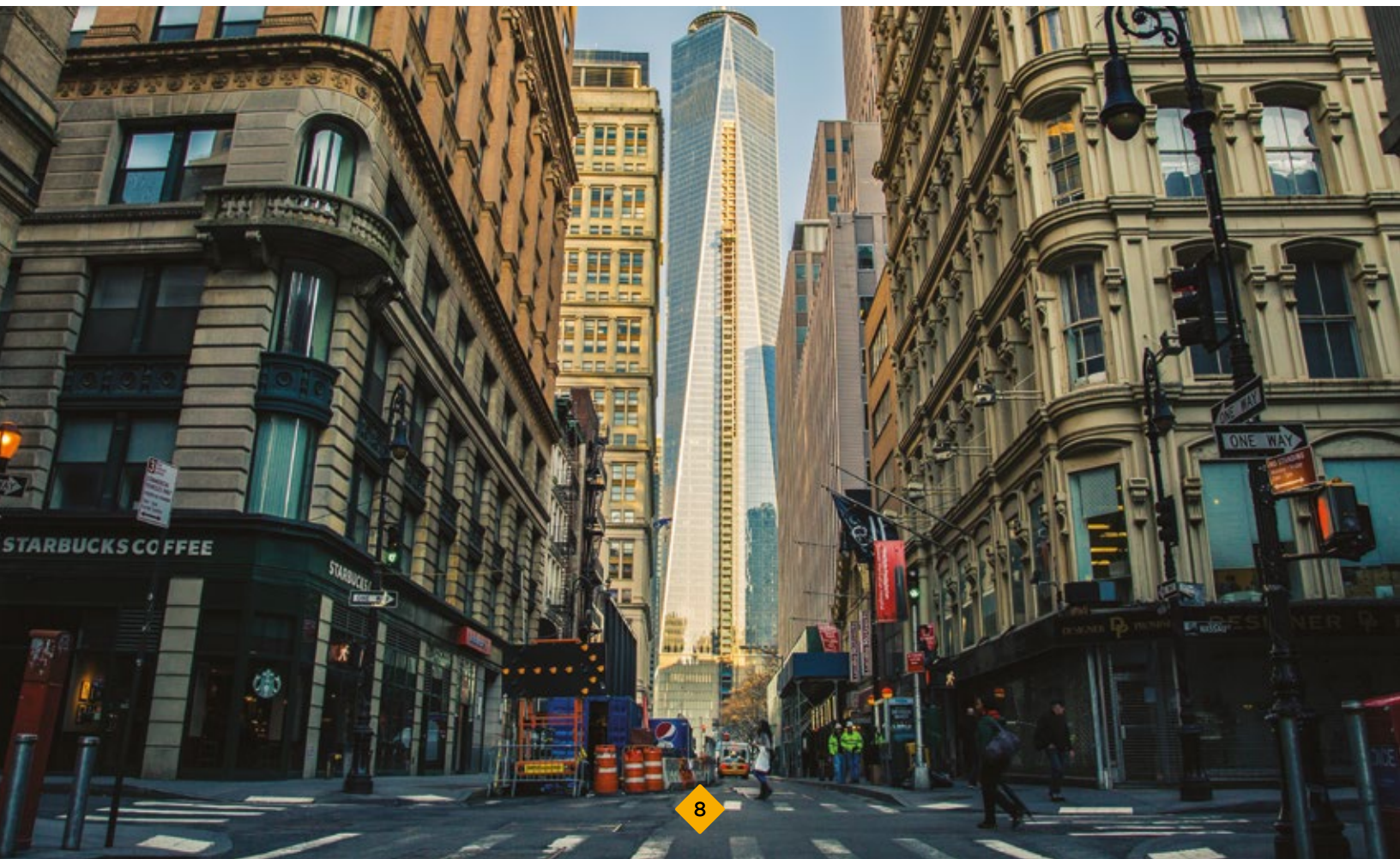
QUOI FAIRE AVANT LES TRAVAUX

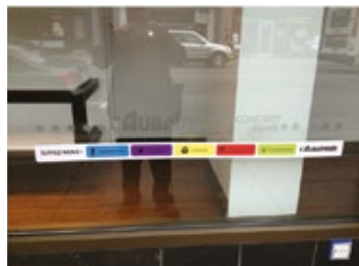


- 8 Soyez visible de la rue
- 10 Soyez visible sur le web
- 14 Préparez des promotions
- 18 Montez une base de données
- 22 Formez vos employés

1 Soyez visible de la rue

Même si les instances municipales installent des affiches aux extrémités des chantiers, assurez-vous que le résident qui se promène à pied, en bicyclette ou en voiture, qui a fait l'effort de « braver les travaux » remarque que vous aussi faites des efforts pour lui parler et que vous l'invitez à entrer.





Sept conseils pour être visible sur la rue pendant les travaux

- 1 Préparez un calendrier de vos vitrines**
Changez-les régulièrement pendant les travaux. Identifiez les thématiques que vous voulez exploiter. Maximisez votre visibilité en lien avec votre plan marketing (voir plus loin).
- 2 Faites des vitrines originales**
Attirez l'oeil du passant de jour et de soir. N'oubliez pas que votre commerce vit même lorsqu'il est fermé!
- 3 Annoncez vos promotions en grosses lettres**
Utilisez des couleurs vives. Le rouge et le jaune sont les couleurs qui invitent aux rabais!
- 4 Affichez clairement que vous êtes ouverts**
Facilitez le parcours du client pour se rendre à votre porte. Ajoutez des éléments de décoration ou de signalisation pour inviter le client. N'oubliez pas les indications pour le stationnement lorsque nécessaire.
- 5 Indiquez clairement vos heures d'ouverture**
Une affiche claire sur ou près de la porte d'entrée est primordiale.
- 6 Affichez votre visibilité sur le web**
Placez les pictogrammes des médias sociaux ou de votre adresse web directement en vitrine. Un passant doit être en mesure d'obtenir facilement de l'information si vous êtes fermé ou s'il n'a pas le temps d'entrer chez vous. Donnez-lui une chance de vous contacter par la suite.
- 7 Enlevez tout affichage superflu**
Concentrez-vous sur le message essentiel. Ce n'est pas le moment de mettre trop d'informations sur votre porte d'entrée ou sur vos vitrines.



2 Soyez visible sur le web

Lorsque les travaux débuteront, certains résidents risquent de modifier leur fréquentation des commerces et peut-être même leurs habitudes d'achat. Assurez-vous d'une présence forte sur le web afin que vos clients puissent s'informer à partir de chez eux ou puissent vous trouver facilement avec leur téléphone cellulaire.