

Pourquoi une certification?

Objectif N° 1

Implanter une culture d'amélioration continue auprès des entreprises et, du même coup, améliorer la prestation de services auprès des citoyens et des visiteurs.



Objectif N° 2

Récompenser les entreprises et surtout leurs employés qui font des efforts pour bien faire leur travail.



Dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, développer ou maintenir la région comme une destination attrayante pour de futurs employés grâce à un encadrement optimal des ressources humaines.



À qui ça s'adresse ?

marchés d'alimentation, pharmacies, magasins de vêtements, commerce d'électronique, etc.

Commerces de détail



nettoyeurs, coiffeurs, service d'aménageme paysager, etc.

Entreprises de service



comptables, assureurs, notaires, etc.

Services professionnels



hôtels, loisirs,événementiels, e

04

Entreprises à vocation touristique



Bars, restaurants, organismes, etc.



Entreprises et organismes certifiés

















































La démarche de certification

1 Inscription

Inscription à la certification par l'entreprise ou les différentes entreprises d'un même territoire en complétant une demande.

- premier mois, début d'année

- tout au long de la démarche

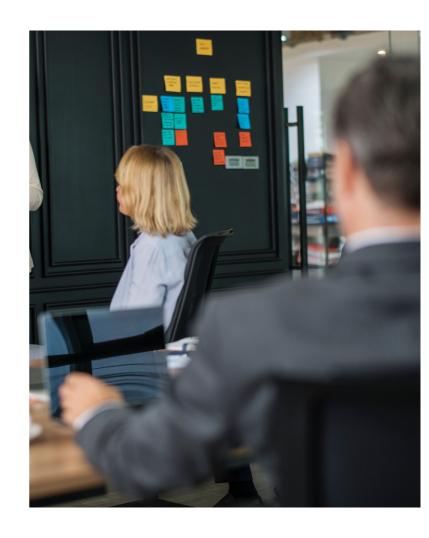
Encadrement

Encadrement et suivi personnalisé auprès des gestionnaires pour préparer et rencontrer les différentes exigences de la certification (environ 12 heures de coaching par entreprise d'ici la fin de la démarche). Le coaching se fait directement en entreprise et à distance.

Formation

Formation personnalisée en service à la clientèle auprès des employés directement dans chaque entreprise participante.

- voyages planifiés par Détail Formation, au printemps





Une visite mystère par des citoyens et une autre visite mystère par des personnes extérieures de la région. Les évaluations auront lieu durant l'été.

- remise des résultats à la mi-été et à l'automne

Remise

Remise de la certification à l'entreprise elle-même ou aux entreprises méritantes lors d'une conférence où toutes les entreprises de la région sont invitées. L'évaluation globale sera déterminée par le cumulatif

- automne

Campagne

Campagne promotionnelle mise en place par les différents partenaires afin de mettre de l'avant les entreprises ayant obtenu la certification.

des visites mystères, mais également par la rencontre

- fin de la démarche, automne-hiver

des différents critères établis.



Les exigences

Compte tenu de l'insuccès de plusieurs certifications au Québec, notre objectif est de maintenir une certification qui soit **exigeante, mais facile à implanter** au sein des opérations.



Les exigences obligatoires sont en **caractères gras**. Les autres exigences en *italique* sont fortement recommandées.

Encadrement des ressources humaines

- Diagnostic RH portail Emploi-Québec
- www.portraitrh.gouv.qc.ca

- Mission, vision, valeurs
- Organigramme et définition des tâches
- Processus structuré de dotation
- Manuel d'accueil des nouveaux employés
- Processus d'intégration des nouveaux employés
- Système de gestion et suivi des commentaires et plaintes
- Normes de service internes précis en service à la clientèle
- Formation de 75% des employés en contact avec la clientèle
- Plan de formation continue
- Encadrement des employés (développement de compétences, suivi du service à la clientèle, etc.)
- Programme de reconnaissance des employés
- Développement d'une marque employeur efficace







Merci aux différents partenaires qui ont déjà implanté la certification













Avec la participation financière de :



Contactez-nous

1 888 822-5555

info@detailformation.com



10 557, boul. Louis-H. Lafontaine Montréal (Québec) H1J 2E8

