

Présenté par Détail Formation



RAPPORT D'ANALYSE DES BESOINS DE FORMATION EN SERVICE À LA CLIENTÈLE MRC DE JOLIETTE



PARTENAIRES

Avec la participation financière de :



CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA MRC DE JOLIETTE

M. Nicolas Framery
Directeur général
654, rue de Lanaudière, Joliette (QC) J6E 3M7
Téléphone : 450 752-5566 poste 5
Courriel : nframery@cdeej.ca



CHAMBRE DE COMMERCE DU GRAND JOLIETTE

Mme Jade Poitras Bessette
Directrice générale
500, boul. Dollard, Joliette (QC) J6E 3M7
Téléphone : 450 759-6363 poste 502
Courriel : jbessette@ccgj.qc.ca



SOCIÉTÉ D'AIDE AU DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ DE D'AUTRAY-JOLIETTE

M. Jocelyn Degranpré
Directeur général
210, rue Beaudry, suite 101, Joliette (QC) J6E 6A6
Téléphone : 450 836-0990 poste 222
Courriel : Jdegrandpre@masadc.ca



SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DU CENTRE-VILLE DE JOLIETTE

Mme Joanne Dubois
Directrice générale
447, rue Notre-Dame, Joliette (QC) J6E 3H5
Téléphone : 450 753-7405
Courriel : joanne.dubois@centrevilledejoliette.qc.ca



LES GALERIES JOLIETTE

Mme Nathalie Champagne
Directrice générale
1075, Boul. Firestone, Joliette, (QC) J6E 6X6
Téléphone : 450 759-2355
Courriel : nchampagne@galeriesjoliette.ca

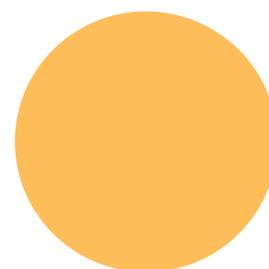
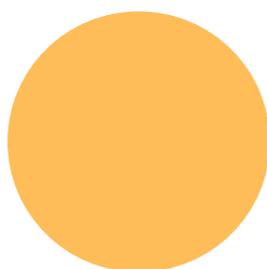
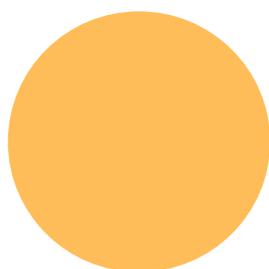


BUREAU DE SERVICES QUÉBEC DE JOLIETTE

Mme Caroline Gagnon
Conseillère aux entreprises pour Emploi-Québec
409, rue Notre-Dame, Joliette (QC) J6E 3H5
Téléphone : 450 752-6999 poste 276
Courriel : caroline.Gagnon18@servicesquebec.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	04
Remerciements.....	04
Mot de la Chambre de commerce.....	05
Mot de Détail Formation.....	06
RÉSUMÉ	07
Méthodologie.....	07
Satisfaction générale.....	09
Témoignages.....	12
BESOINS DE FORMATION - SECTIONS D'ÉVALUATION	13
Besoins de formation pour accueillir le client.....	14
Besoins de formation pour servir un client.....	17
Besoins de formation pour terminer le service d'un client.....	20
Besoins de formation pour améliorer la visibilité extérieure.....	23
Besoins de formation pour créer une ambiance agréable.....	26
Besoins de formation pour le service téléphonique.....	29
Besoins de formation pour le service et la présence Web.....	32
Témoignages.....	36
CONCLUSION	37
Constats et besoins de formation.....	38
Entreprises évaluées.....	42
Tableau d'honneur.....	43
Critères d'analyse des besoins de formation.....	44
Services de Détail Formation.....	45



REMERCIEMENTS

Ce rapport d'analyse des besoins de formation sur le territoire de la MRC de Joliette a été réalisé par la firme Détail Formation, notamment par Myriam Courville, coordonnatrice administrative et Daniel Tanguay, président-directeur général.

Un merci spécial à tous les partenaires et aux personnes qui ont contribué à la mobilisation des entreprises afin qu'ils participent à cette étude sans quoi ce rapport ne pourrait exister.

Note : lorsqu'employé, le générique masculin l'est dans le seul but d'alléger le texte.

Les photos contenues dans ce rapport sont la propriété de la Ville de Joliette, la MRC de Joliette, Tourisme Joliette ou de Détail Formation.

Tous droits réservés. Aucune partie du présent ouvrage ne peut être reproduite ou transmise par quelque moyen ou sous quelque forme que ce soit, ni enregistrée dans une banque de données ou un serveur, sans l'autorisation écrite obtenue au préalable de Détail Formation.

Récompense de 2 000 \$: Détail Formation versera jusqu'à 2 000 \$ pour des renseignements menant à la condamnation d'une personne ou d'un organisme qui reproduit ce document contrairement aux modalités en vertu desquelles il a été fourni.

© Copyright 2019 par Détail Formation



MOT DES PARTENAIRES

Conscients que la dynamique commerciale actuelle est en pleine mutation avec l'avènement de l'ère technologique et l'évolution du comportement des consommateurs, nous nous sommes regroupés afin d'enrichir et valoriser les bonnes pratiques d'affaires.

La Corporation de développement économique de la MRC de Joliette, la Chambre de Commerce du Grand Joliette, la SADC de D'Autray-Joliette, la Société de développement du Centre-ville de Joliette, les Galeries Joliette et le bureau de Services Québec de Joliette, ont lancé durant l'été 2019 une initiative visant à évaluer la performance des commerces de la MRC de Joliette. Le bilan global de ces visites vous est présenté dans ce rapport et nous permettra entre autres d'évaluer les besoins de formation des employés et des entreprises du secteur commercial.

Ce projet fait suite à la réalisation d'une étude démontrant qu'il y a sur le territoire des fuites commerciales importantes qui si jugulées, représentent autant d'opportunités d'affaires pour notre milieu et ses entreprises.

Ce projet est une première étape pour nos organisations qui souhaitent être encore plus présentes auprès des entreprises du secteur commercial, qui contribue par sa richesse et son importance au rayonnement de notre MRC.



MOT DE DÉTAIL FORMATION

Le contexte du commerce de détail a considérablement changé au cours des dernières années. On retrouve pratiquement les mêmes fournisseurs et les mêmes produits dans n'importe quel commerce sans compter les ventes en ligne qui créent des fuites commerciales importantes, souvent au détriment des commerces locaux.

Le menu d'un restaurant, le livre dans une librairie ou la chemise dans un magasin ne sont plus des façons de se démarquer de ses concurrents. C'est plutôt la « façon de le faire » qui devient unique. Il est impératif d'orchestrer et de multiplier les initiatives visant à accroître la professionnalisation des employés et la valeur ajoutée des entreprises locales.

Chaque année, c'est toujours avec une immense fierté que Détail Formation réalise d'innombrables heures de formation auprès des employés et gestionnaires de petites entreprises. À notre avis, le commerce de proximité ne répond pas seulement à un besoin d'un client pour un produit ou un service, c'est d'abord et avant tout un lieu d'échanges extraordinaires.

La fréquentation des commerces locaux est un élément fondamental dans la qualité de vie d'un résident. Pour un visiteur extérieur, cette fréquentation des magasins locaux représente aussi la découverte d'un autre monde; ces commerces deviennent des ambassadeurs d'une culture régionale. Leur accueil, leur service et leur offre forgent l'opinion que nous nous faisons de l'ensemble de la région.

C'est donc dans cet esprit et avec beaucoup de plaisir que nous avons accepté de réaliser une évaluation des besoins de formation en service à la clientèle auprès de différents commerces de proximité de la MRC de Joliette. Même si la méthodologie était légèrement différente, nous avons pu comparer les résultats obtenus avec d'autres régions du Québec.

Ce rapport a pour objectif de dresser les éléments importants de cette étude et d'identifier, selon notre point de vue, les actions possibles pour répondre aux besoins de formation des entreprises évaluées, mais aussi des autres entreprises de la région.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les partenaires pour leur précieuse collaboration. Et un merci également à toutes les personnes qui ont contribué directement ou indirectement à la réalisation de ce document.

Bonne lecture !



Daniel Tanguay
Président-directeur général

Détail Formation
10 557, boul. Louis-H. Lafontaine
Montréal (Québec) H1J 2E8
514 899-9555 888 822-5555
info@detailformation.com
www.detailformation.com

