

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

LES COMMERÇANTS DE LA MRC DE JOLIETTE PLUS PERFORMANTS QUE LA MOYENNE!

Joliette, 19 décembre 2019 – Proche d’une quarantaine de commerçants de la MRC de Joliette participants à un projet de client mystère ont obtenus des résultats plus performants que la moyenne d’autres territoires évalués par la firme Détail-Formation. Faisant suite à l’étude sur les fuites commerciales du territoire, ce projet visait à évaluer plusieurs critères de nos commerçants et de mieux préciser les besoins de formation pour s’améliorer.

DES RÉSULTATS POSITIFS ET ENCOURAGEANTS

D’entrée de jeu, le rapport de projet démontre que la moyenne globale de satisfaction des clients mystère s’élève à 81%, résultat qui s’avère être le plus fort si on le compare à d’autres territoires évalués par Détail Formation. « À la suite de nos évaluations, nous avons été heureux de constater que la majorité des entreprises rencontrées donnent un très bon service. Bien que tout ne soit pas parfait, les employés sont vraiment sympathiques et nous avons vécu de superbes expériences client », mentionne d’ailleurs Daniel Tanguay, président-directeur général de la firme.

Les commerçants participants étaient évalués selon 7 critères qui englobent le service à la clientèle, l’ambiance générale, l’apparence extérieure, le service téléphonique ou encore la présence sur le web. À la lecture du rapport, on constate une bonne maîtrise du service téléphonique et de l’ambiance en magasin chez les commerçants visités, mais également au niveau de la présence Web : « les réseaux sociaux et sites Internet sont sans aucun doute les sources d’informations par excellence pour la plupart des consommateurs. Nous sommes donc fiers et encouragés d’observer que la MRC de Joliette sort du lot vis-à-vis des territoires évalués », mentionne Jade Poitras-Besette, directrice de la CCGJ.

UNE OFFRE DE FORMATIONS PLUS PRÉCISE À VENIR

L’analyse des résultats de l’étude a permis d’identifier clairement certains besoins de formation. Un enseignement sur le merchandising et l’aménagement de vitrines, par exemple, pourrait être un grand avantage pour plusieurs entreprises. Le rapport souligne également que les compétences en matière de Web et de technologies requièrent un apprentissage constant, étant donné la rapidité à laquelle cette sphère évolue.

Qui dit service à la clientèle, dit aussi encadrement des employés. Le programme de formation réfléchi actuellement par les partenaires permettrait aussi aux gestionnaires d’obtenir des outils, des formations et de l’accompagnement pour mieux recruter, intégrer, motiver et superviser leurs employés.

DES ORGANISMES DU MILIEU MOBILISÉS

Après l'étude effectuée sur les fuites commerciales, ce projet d'évaluation des besoins de formation réalisé sous une formule client mystère est le deuxième projet collectif en moins d'un an mené de concert par la Corporation de développement économique de la MRC de Joliette (CDÉJ), la Chambre de commerce du Grand Joliette (CCGJ), la Société de développement du centre-ville de Joliette (SDCJ), les Galeries Joliette et la SADC de D'Autray-Joliette. « Le secteur commercial est un levier économique important pour la MRC de Joliette avec plus de 5 000 emplois directs et la présence de grandes bannières, mais aussi de nombreux indépendants et commerces de proximité. Tous font face à des changements majeurs comme les technologies numériques et l'évolution du comportement des consommateurs » de dire Nicolas Framery, directeur général de la CDÉJ. Il ajoute que la mobilisation et la collaboration des différents partenaires sont très positives et que tous ont à cœur de soutenir les commerçants et le développement durable de notre commerce local.

Si des commerces de la MRC de Joliette étaient intéressés à se faire évaluer d'ici la fin du mois de mars 2020, il reste encore une dizaine de places possibles.

Informations :

Nicolas Framery
Directeur général, CDÉJ
450 752-5566 poste 5