

ENVIRONNEMENT

Pierre Beaudoin,
Robert Comtois et
Roger Goudreau



LES DÉFIS DE L'ENVIRONNEMENT

Le développement durable présente toute une série d'exigences sur lesquelles il est important d'être informés, que ce soit le *Règlement sur les matières dangereuses*, le programme environnemental *Clé Verte*, le programme d'inspection des véhicules de 8 ans et plus lors de leur vente ou le programme *Mon auto, j'en prends soin*. Il est important d'être au courant des développements et de pouvoir relever les défis environnementaux.

GESTION ET COMMERCIALISATION

John Watt

L'INCIDENCE D'UN SERVICE D'ENTRETIEN DÉFICIENT SUR LA PROFITABILITÉ

Combien de travaux potentiels ne sont pas faits à vos propres baies chaque année ? Désirez-vous le savoir ? Plus important encore, voulez-vous savoir pourquoi ? Venez constater ce que cela représente dans vos livres et ce que vous devez entreprendre pour corriger la situation. Deux mille transactions annuelles génèrent un profit avant taxes de 150 000 \$... ça vous intéresse ?

Carolle Larose

ÊTRE OU NE PAS ÊTRE UN BON PATRON ?

Aucun employeur ne décide délibérément de ne pas être un bon patron. La vraie question serait de savoir si les moyens choisis pour arriver à bien gérer son équipe contribuent à faire de soi un bon patron. Réviser les moyens utilisés et voir s'ils fonctionnent toujours aussi bien aujourd'hui... pourquoi ? Peut-être conclura-t-on que le concept de bon patron, comme un véhicule fiable qui vieillit mal, mériterait d'être complètement redessiné... ?

Jean Boudreau



L'HORAIRE : PORTE D'ENTRÉE OU DE SORTIE DE VOS REVENUS ?

Imaginons que votre équipe ne puisse offrir le service de niveau professionnel qu'elle souhaite, en raison d'un trop grand nombre de véhicules en une même journée. Votre horaire vous permet-il de contrôler l'inventaire de main-d'œuvre et d'accroître votre rentabilité ? Quelles sont les pratiques des ateliers les plus profitables ?

TECHNOLOGIE AUTOMOBILE

Pierre Desmarchais



LE DROIT À LA RÉPARATION... SO WHAT !

L'AIA a accompli un travail gigantesque afin que les constructeurs nous donnent accès dès le mois de mai à l'information et à l'équipement nécessaires à l'entretien. En quoi consiste exactement cet acquis et qu'en fera-t-on si 1,6 milliard de travaux demeurent annuellement non exécutés, qu'une majorité d'ateliers ne disposent encore d'aucun moyen informatique afin d'y accéder, et que la plupart des appareils de diagnostic ne sont pas à jour ? Le point sur la question.

CARROSSERIE

Emmanuel Robitaille



LE SERVICE À LA CLIENTÈLE; COMMENT FAIRE PLUS ET MIEUX ?

En carrosserie, le service à la clientèle est fortement influencé par nos partenaires d'affaires; les assureurs, entre autres. Nous devons adapter notre service à la clientèle aux leurs. Ceci étant dit, il faut faire plus et mieux dans ce domaine. Comment ? Cet atelier aidera chacun à non seulement améliorer le service à la clientèle, mais également à bien comprendre l'approche client, l'expérience client et la fidélisation du client. Bref, le service global.

Bernard Péloquin



ÊTES-VOUS UN EMPLOYEUR SÉDUISANT ?

Devant la pénurie de main-d'œuvre dans l'industrie de la réparation, il est impératif de revoir notre approche afin d'attirer des candidats dans nos entreprises. Un atelier qui propose différents outils et options qui permettront aux entrepreneurs de se positionner dans un marché qui devient de plus en plus compétitif. Votre entreprise a-t-elle tout ce qu'il faut pour séduire et conserver de nouveaux employés ?

Frank Lefebvre et
Robin Morissette



REMUER CIEL ET TERRE

Le processus traditionnel de réparation laisse place à beaucoup d'améliorations. Voici l'occasion de pouvoir les solutionner sous tous les rapports : qualité, rapidité et coûts; recrutement, rétention et perfectionnement; transformation des difficultés en facteurs de progrès; inculcation d'une culture du perfectionnement continu. L'exercice est rentable, mais tout ça ne se fait pas en claquant des doigts.

Marcel Martel et
Bernard Laforest



101 CHOSES À PROPOSER

Impossible de se tourner les pouces quand on sait tout ce qu'il y a à offrir en carrosserie outre les conventionnelles réparations. Comme expert, en sus d'un service de location, il y a toute une panoplie à suggérer fut-ce sous le seul volet de l'entretien et de la protection : esthétique, antirouille, pare-brise, polissage des phares, bandes protectrices, et accessoires divers. Une présentation fondée sur une diversification en atelier qui est plus que probante.

Michel Bourgeois et
Réal Arcand



TOUT EST DANS LES TEMPS

La gestion du temps de cycle d'une réparation a une incidence directe sur la satisfaction à la clientèle et sur la rentabilité d'un atelier de carrosserie. Le processus débute à la réception du véhicule et se termine à la livraison de celui-ci. Cependant, une multitude de facteurs propres au cycle de réparation ont une incidence directe sur la performance. C'est un art !



GRAND
FORUM



ÉDITION 2010