



## Aidez-nous à mieux vous servir

Des changements aux retenues sur la paie prendront effet le 1<sup>er</sup> juillet 2011 pour le Manitoba, le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse.

Chaque marchand devra réviser les paramètres et les tables des salaires dans son système informatique. Ces modifications devront être faites avant de traiter la première paie de juillet.

Consultez le document explicatif en [cliquant ici](#) ou dans la section documentation du site Internet [www.ogcinc.ca](http://www.ogcinc.ca)

## Développements à partager

**Création d'une passerelle entre OGC-Plus et Elite, fabricant de portes et fenêtres.** Il sera possible de travailler dans le module d'estimation et créer des soumissions pour les produits offerts par *Elite*. L'interface permettra de transférer l'information et de créer une commande de vente automatiquement dans *OGC-Plus*. De plus, ce développement inclurait la mise à jour régulière des clients, produits et des prix d'un système à l'autre.

Pour plus de détails ou pour participer, communiquez avec Isabelle Bergeron ([beri@ogcinc.ca](mailto:beri@ogcinc.ca)) avant le 30 juillet 2011.

## Le succès passe par la formation

... à condition que celle-ci soit bien ciblée et qu'elle réponde à un besoin réel. Une bonne planification assurera également la rentabilité de votre investissement.

### Reconnaissez les besoins de formation<sup>1</sup>

Pensez d'abord aux projets et défis à court et moyen terme de votre entreprise. Par exemple, l'implantation d'une nouvelle version de votre système informatique ou d'un nouvel équipement, la mise en place de nouvelles règles d'entreprise, l'embauche de nouveaux employés, etc. Ceci vous permettra d'identifier les informations à aller chercher.

Vous devriez également consulter les supérieurs et les employés afin de recueillir leurs commentaires sur leurs besoins de formation de base ou de rafraichissements, qui amélioreraient leur efficacité. Détail Québec offre un questionnaire qui peut vous aider à recueillir ces renseignements. ([Cliquez ici](#))

Reconnaissez aussi les besoins de formations en analysant les données que vous avez en main (rapports d'efficacité et de ventes, commentaires de clients, erreurs fréquentes, etc.).

Une fois que vos besoins sont cernés, priorisez-les en ciblant les formations qui amélioreront vos affaires. Vous êtes maintenant prêt à élaborer un plan de formation spécifique à vos besoins. Vous pouvez vous inspirer des plans de formation standards ([cliquez ici](#)) et les personnaliser.

### Passez à l'action

Une fois les besoins et les sujets cernés, il est maintenant temps de passer à l'action ! Plusieurs types de formations peuvent être privilégiés ; formation en magasin ou aux bureaux d'OGC, formation par téléphone, par Internet, formation de groupe, etc. Découvrez les avantages et spécifications de chacun en [cliquant ici](#).

Afin d'assurer l'efficacité à long terme de la formation, un suivi doit être fait quelques temps après le cours. Des outils sont entre autre disponibles pour rafraichir la mémoire des participants. ([Cliquez ici](#))

### OGC peut vous aider

OGC offre un service de consultation pour vous aider dans toutes les étapes nommées précédemment. Nous avons des experts formés pour identifier les besoins et assurer le succès de la mise en œuvre du plan de formation. Voyez tous les détails dans la section formation du site Internet ou communiquez avec nous pour obtenir plus d'information.

<sup>1</sup>Inspiré du document [Comment identifier les besoins de formation dans les commerces de détail](#), [www.detailquebec.com](http://www.detailquebec.com) Détail Québec, comité sectoriel de la main-d'œuvre du commerce du détail, Septembre 1999.

## En faire plus en moins de temps...

### Obtenez toutes les informations pertinentes sur un produit, sans même avoir à changer d'écran.

Saviez-vous qu'il est possible, dans l'écran de commande d'achat, de voir les détails des produits commandés en quelques touches seulement ?

Lorsque vous êtes dans l'écran de commande d'achat, suivez les directives ci-dessous (aussi affichées dans le bas de l'écran de commande d'achat) pour voir les quantités disponibles par entrepôt, les ventes des 12 derniers mois, les quantités réservées et à recevoir (B/O) pour un produit spécifique.

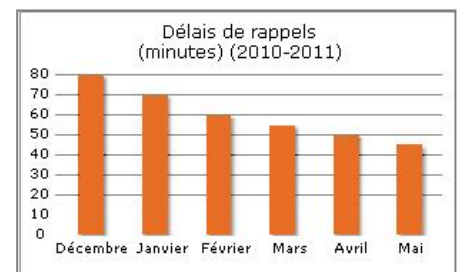
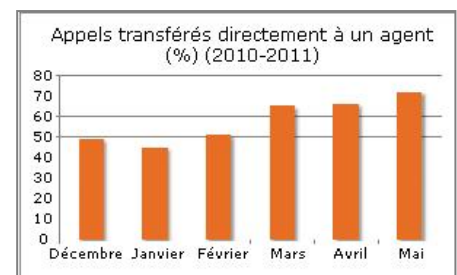
<b>-99</b>	Quantité par entrepôt	<b>-1</b>	Liste des C.A.	<b>-66</b>	Ventes des 12 derniers mois
<b>-77</b>	Tableau des statistiques	<b>-88</b>	Quantités réservées		

Dans la plupart des options d'OGC-Plus, des fonctions supplémentaires utiles sont indiquées au bas de l'écran, ouvrez l'œil !

## Un pas de plus dans l'amélioration du service à la clientèle

Dans le bulletin de décembre dernier quelques améliorations apportées au service à la clientèle avaient été pointées. Nous avons alors spécifié que les appels étaient résolus sur le champ dans 50% des cas. Ce nombre a depuis augmenté de 10% et la mise en place d'un nouveau système téléphonique dans les prochaines semaines permettra de maintenir et d'améliorer cette performance. Vous n'aurez qu'à appuyer sur une touche pour être transféré directement au groupe de support.

Nous déployons beaucoup d'efforts pour assurer la qualité de notre service à la clientèle car nous savons qu'il détermine en grande partie le succès de notre partenariat d'affaires. Soyez assuré que nous mettons tout en place pour répondre à vos besoins. Nous avons reçu, depuis l'automne, plusieurs commentaires positifs de nos clients. Transmettez vous aussi vos commentaires et suggestions à Marc Leblanc, directeur du service à la clientèle : [lebm@ogcinc.ca](mailto:lebm@ogcinc.ca)



## Une section dédiée à nos clients

La section clients de notre site Internet fait partie intégrante de notre offre de service à la clientèle. Vous pouvez depuis quelques jours y remarquer des changements; entre autres, vous avez maintenant la possibilité de visionner et sélectionner les développements à partager qui vous intéresse. De plus, tel que mentionné dans un article précédent, la section formation est maintenant plus complète; vous pouvez y trouver les différents types de formation offerts, les outils mis à votre disposition ainsi que les plans de formations standards.

Ce n'est qu'un début, d'autres ajouts seront faits au cours de la prochaine année afin de faire de la section usagers un lieu de consultation et d'échange pour tous nos clients. D'autres détails vous seront partagés dans le bulletin de septembre.

Bonne navigation!

**TÉLÉPHONE :** 514.331.7873

(sans frais) 1.888.642.7587

**TÉLÉCOPIE :** 514.331.2112

(sans frais) 1.866.900.2112

**COURRIEL :** [support@ogcinc.ca](mailto:support@ogcinc.ca)

**SITE WEB :** [www.ogcinc.ca](http://www.ogcinc.ca)

### Journées fériées

Les bureaux d'OGC seront officiellement fermés le vendredi 24 juin ainsi que le vendredi 1<sup>er</sup> juillet. Pour toutes urgences, communiquez avec notre service d'urgence.

