

Série de séminaires de l'ACD

EN JANVIER DERNIER l'Association des déménageurs canadiens a lancé une nouvelle série de séminaires d'une heure, présentés d'un océan à l'autre, par un conférencier ou une conférencière sur des sujets qui touchent notre industrie.

L'ACD voulait offrir des programmes à ses membres partout au pays. Pour relever ce défi, elle a songé à organiser des conférences téléphoniques. Entre 25 et 35 entreprises ont participé à chacune de ces conférences.

Les séminaires se sont valu des événements d'apprentissage pour les déménageurs et l'association. Les déménageurs ont eu l'occasion d'acquérir de nouvelles connaissances. Les trois premiers séminaires ont porté sur les points suivants :

Liste des numéros de télécommunication exclus. À l'automne dernier, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a mis sur pied la Liste des numéros de télécommunication exclus. Cette liste compte plus de six millions de consommateurs inscrits. Le but est de réduire le nombre d'appels que reçoivent les consommateurs des télévendeurs. Plusieurs déménageurs font du télémarketing pour dénicher des clients. Or ils sont peu désireux de payer de lourdes pénalités en enfreignant le règlement du CRTC. Ce séminaire a expliqué aux déménageurs en quoi consiste la Liste des numéros de télécommunication exclus et comment promouvoir leurs services sans pénalités coûteuses, tout en respectant le règlement.

Règlement sur les entrepôts. Pour ce séminaire nous avons fait appel à un spécialiste du transport et du règlement sur les entrepôts au Canada. Il nous a exposé plusieurs scénarios touchant différents aspects de ce règlement. Les participants ont appris plusieurs leçons importantes : qu'ils doivent s'assurer d'avoir des récépissés d'entrepôt bien détaillés, savoir quand les biens en en-

trepôt peuvent faire l'objet d'un droit de rétention, et comprendre qu'ils ne peuvent pas toujours compter sur le tribunal pour faire honorer les conditions de transport de leur connaissance.

Assurance pour les déménageurs. David Ogilvy, de chez Ogilvy & Ogilvy, nous a éclairés sur les programmes d'assurance de cargaison et d'entreposage de même que sur les risques commerciaux et responsabilité civile reliée aux véhicules. Il a exposé les cycles du marché de l'assurance et les risques qu'entraîne une mauvaise gestion d'un programme d'assurance. Il a détaillé certaines des subtilités de l'assurance de cargaison et s'est attardé à expliquer l'importance de détenir une assurance responsabilité d'entrepôt, sujet qui avait déjà été mentionné lors du séminaire précédent.

Accélérer le processus. Ces premiers séminaires ont aussi permis à l'ACD d'améliorer certains détails techniques pour l'avenir. Nous avons fait une mise au point sur ce qui suit :

- Éliminer le bruit lors des appels : quand les personnes se joignent à la conférence ou quittent ; quand les participants font des commentaires sur des téléphones non en sourdine.
- Nous assurer que les participants ont le matériel du conférencier à l'avance
- Coordonner le contenu verbal du conférencier avec le matériel de lecture
- Répondre aux questions par courriel.

L'information de retour des participants indique que ces séminaires se veulent une méthode efficace et efficace d'offrir une valeur à nos membres.

Vos trouverez le matériel de présentation de ces séminaires à la section Événements de notre site, à : w.ww.mover.net/movers.