

CONFÉRENCE SUR LE LEADERSHIP

Donnez à vos équipes de vente une mission plus importante que le succès individuel

17 octobre 2017

Conférence et assemblée publique
7 h 30 à 10 h
Hôtel Sandman, Longueuil

*Invitation exclusive
aux détaillants*

Détail Québec invite gracieusement les détaillants à déjeuner en sa compagnie et à entendre la conférence ***Donnez à vos équipes de vente une mission plus importante que le succès individuel***, présentée par Sébastien Sasseville, expert en vente et leader inspirant.

De l'Everest au Sahara, Sébastien Sasseville a dû se transformer pour survivre et conquérir de nombreux défis. Aujourd'hui, il partage les principes acquis lors de son parcours pour instaurer et maintenir une culture d'agilité. Vous serez conquis par cette présentation inspirante qui vous donnera plusieurs outils concrets pour inspirer le leadership en entreprise.



Selon Sébastien Sasseville, la formation est primordiale : « En veston ou en crampons, la constance de la formation et de la préparation est le seul moyen de maintenir la performance dans des environnements continuellement en transformation. »

Invitation gratuite pour 2 personnes

Veuillez confirmer votre présence au 1 888 393-0222, poste 200, ou par courriel à info@detailquebec.com.

Faites vite, les places sont limitées.



Optimisez votre expérience client

Créez l'effet wow!

 **26 septembre 2017 - Montréal**
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

Pour qui?

Cet atelier de formation sur l'expérience client s'adresse aux conseillers-vendeurs, aux superviseurs de premier niveau, aux gérants, etc.

Contenu

Perfectionnez les compétences de vos conseillers-vendeurs afin d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat en magasin. Dans cet atelier, tous les principes du service à la clientèle sont abordés, et vos employés sauront créer des « Wow! » pour fidéliser la clientèle.

« On obtient un réel retour sur investissement en participant à cette formation, explique Éric Robidoux, formateur. On fidélise la clientèle et un client qui revient, c'est très payant à long terme. On travaille aussi sur la motivation des employés à offrir un service constant et de qualité. Peu importe si la journée est difficile ou si le client précédent a été désagréable, il faut offrir un service optimal à chaque personne qui se présente au magasin. »

Témoignages de satisfaction

« Très bon formateur! Éric maîtrise parfaitement son sujet. Il est dynamique et surtout à l'écoute des participants. »

« J'ai adoré la formation avec son contenu pratique. Elle est amusante et motivante! »



Le formateur : Éric Robidoux

Éric Robidoux, formateur spécialisé en vente et en service à la clientèle, est reconnu pour son approche pédagogique énergique et son charisme. Il est spontané et sait communiquer ses connaissances avec humour et enthousiasme. Ses formations sont vivantes, truffées de mises en situation et de conseils pratiques.

L'art de la vente

Perfectionnez vos techniques de vente

 **17 octobre 2017**
Montréal
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

 **2 novembre 2017**
Québec
 Hôtel Plaza Québec
 8 h 30 à 16 h

Pour qui?

Les conseillers-vendeurs, superviseurs de premier niveau et gérants seront particulièrement intéressés par cet atelier de formation.

Contenu

Dans la vente, tout est une question de désir. Plus le désir du client envers le produit ou service que vous lui présentez sera élevé, plus sa perception du prix sera basse et plus il vous sera facile de conclure la vente. Grâce aux trucs pratiques de cet atelier, votre équipe verra la vente d'un autre œil et renforcera sa confiance et son aisance.

Selon Éric Robidoux, cet atelier permet aux détaillants d'augmenter leur chiffre d'affaires en outillant leurs employés pour augmenter le nombre d'articles par transaction ainsi que le montant total des transactions. « Au terme de la journée, dit-il, les conseillers seront vraiment prêts à répondre aux objections et à conclure les ventes. »

Témoignages de satisfaction

« Excellente formation et formateur extraordinaire! »

« Assurément la meilleure formation sur la vente que j'ai suivie. »

« Les trucs pratiques me seront utiles dès mon retour au travail. »

Coût : 235 \$ + taxes par participant (250 \$ + taxes pour les non-membres)
(cahier de formation, repas du midi et attestation inclus)

Le salaire des participants sera remboursé jusqu'à un maximum* de 75 \$ par personne.

*Calculé à partir du salaire horaire du participant.



Maîtrisez les techniques de merchandising visuel

Utilisez les techniques les plus efficaces

 **24 octobre 2017 – Montréal**
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

Pour qui?

Le contenu de cet atelier de formation intéressera les conseillers-vendeurs, les superviseurs, les gérants, les étalagistes, les préposés à la marchandise et tous ceux qui travaillent directement dans l'espace de vente.

Contenu

En plus de permettre aux participants d'apprendre à travailler avec l'espace du magasin, cet atelier vise à mieux décoder et à utiliser à son avantage le comportement général des consommateurs, ainsi qu'à mettre en pratique des techniques éprouvées de merchandising visuel dans le but de rentabiliser l'espace de vente.

Selon la formatrice Valérie Bouchard, les détaillants ne réalisent pas toujours à quel point ils gagneraient à mieux penser ou à revoir l'aménagement de leur magasin et à travailler un merchandising plus étudié. « Il en faut peu pour voir une différence, explique-t-elle. Parfois, il suffirait de déplacer la caisse pour améliorer la circulation et ainsi l'expérience. Cette formation aborde les réalités des détaillants, qui sont d'ailleurs invités à présenter des photos de leurs commerces, lesquelles seront analysées en groupe en conclusion de l'atelier. Cette activité profite à tous les participants, qui verront leur commerce d'un œil nouveau. »

Témoignages de satisfaction

« Cet atelier présente de très bonnes idées à mettre en pratique dans nos étalages. »

« Formatrice excellente et dynamique. Elle s'adapte bien à notre réalité avec les photos de boutique. »



La formatrice : Valérie Bouchard

Valérie Bouchard, directrice chez Agence Shop, est spécialisée en aménagement commercial et merchandising. Elle a œuvré pendant plus de dix ans dans l'univers du commerce de détail au sein de sièges sociaux d'importance à Montréal.

Bâtissez votre stratégie de merchandising

Favorisez l'acte d'achat tout en affirmant l'identité de votre entreprise

 **9 novembre 2017 - Montréal**
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

Pour qui?

Cet atelier théorique et pratique s'adresse aux gestionnaires appelés à prendre des décisions stratégiques et financières concernant la gestion d'un commerce ou d'une catégorie : directeurs, gérants, superviseurs, chefs étalagistes, techniciens en merchandising, etc.

Contenu

Cette formation se penche sur l'aspect stratégique du merchandising. Elle outille les participants pour leur permettre d'amorcer une démarche et une planification en utilisant les principes du merchandising pour développer une vision unique de leur commerce ou de leur catégorie.

« Les détaillants prennent de plus en plus conscience de l'importance du merchandising pour l'expérience client et l'augmentation des ventes, explique Brian McConnell, formateur. Le merchandising, ce n'est pas que le fait de placer du stock. Il favorise l'acte d'achat et affirme l'identité de l'entreprise. Il a de vraies répercussions sur les marges de profit. »

Témoignage de satisfaction

« Excellent formateur qui possède une vision claire des meilleures stratégies de merchandising. »



Le formateur : Brian McConnell

Brian McConnell est l'un des spécialistes les plus réputés dans le domaine du merchandising au Québec. Son expertise américaine et européenne lui permet de combiner les meilleures stratégies en la matière. Mettant à profit son esprit analytique et ses conseils pratiques, il saura répondre à vos besoins.

Coût : 235 \$ + taxes par participant (250 \$ + taxes pour les non-membres)
 (cahier de formation, repas du midi et attestation inclus)

Le salaire des participants sera remboursé jusqu'à un maximum* de 75 \$ par personne.

*Calculé à partir du salaire horaire du participant.



Inscription sur detailquebec.com



Caissiers : meilleures pratiques de service client et de prévention de la fraude

Apprenez comment agir avec des clients difficiles et en situation de vol ou de fraude

 **7 novembre 2017 - Montréal**

 **CRIM : 405, avenue Ogilvy**

 **8 h 30 à 16 h**

Pour qui?

Comme son titre l'indique, cet atelier est préparé spécialement pour les caissières et caissiers ainsi que pour tous ceux qui utilisent la caisse enregistreuse.

Contenu

Le personnel de caisse joue un rôle névralgique dans les magasins. Ce sont souvent les dernières personnes à côtoyer les clients. Il est essentiel de pouvoir compter sur des employés ayant de fortes habiletés en service à la clientèle et capables de prévenir les fraudes et le vol.

Les formateurs



Alain Balthazar

Alain Balthazar est un professionnel de la sécurité possédant plusieurs années d'expérience en prévention dans le commerce de détail. Il sait utiliser son parcours pour donner des exemples concrets qui facilitent l'acquisition de connaissances.



Éric Robidoux

Éric Robidoux, formateur spécialisé en vente et en service à la clientèle, est reconnu pour son approche pédagogique énergique et son charisme. Il est spontané et sait communiquer ses connaissances avec humour et enthousiasme. Ses formations sont vivantes, truffées de mises en situation et de conseils pratiques.

Témoignages de satisfaction

« Très intéressant et professionnel! C'est une formation avec beaucoup d'interaction. »

« J'ai apprécié les deux formateurs. Ils possèdent une grande expérience. »

Coût : 235 \$ + taxes par participant (250 \$ + taxes pour les non-membres)
(cahier de formation, repas du midi et attestation inclus)

Le salaire des participants sera remboursé jusqu'à un maximum* de 75 \$ par personne.

*Calculé à partir du salaire horaire du participant.



Inscription sur detailquebec.com



**ENQUÊTE DE
RÉMUNÉRATION
GLOBALE**
DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

Disponible au coût de 300 \$ sur detailquebec.com

NOUVELLE FORMATION!

Passez à l'action avec une équipe mobilisée

Perfectionnez vos habiletés de leadership

 **26 octobre 2017 – Montréal**

 CRIM : 405, avenue Ogilvy

 8 h 30 à 16 h

Pour qui?

Cette formation s'adresse aux superviseurs, aux gérants, aux directeurs, aux professionnels des ressources humaines et à toute personne ayant des employés sous sa responsabilité.

Contenu

Mettez en place des mécanismes de mobilisation et de fidélisation du personnel grâce à ce nouvel atelier de formation. Découvrez comment la mobilisation peut contribuer au succès de votre équipe. Inculquez-lui une culture de reconnaissance au travail.

« Dans l'économie actuelle, les gens peuvent acheter sur Internet, explique Jean-François Bertholet. Ce qui fait la valeur ajoutée des magasins, c'est le contact humain et le service à la clientèle. Ça passe par des employés mobilisés qui sont capables d'aller au-delà des attentes des clients. » Les études le démontrent : la mobilisation a un effet sur la rétention du personnel, sur sa performance et sur la qualité du service à la clientèle. Maintenant, il suffit de réfléchir à la façon de créer un environnement de travail qui mobilisera les employés.

Le formateur : Jean-François Bertholet



Jean-François Bertholet, formateur spécialisé en leadership et en mobilisation des ressources humaines, est reconnu pour son approche pratique et dynamique. Il croit que le succès de vos équipes passe par une gestion humaine des ressources et que l'être humain veut collaborer : il suffit de ne pas lui enlever le goût de le faire.

FORMATION MODE

Maîtrisez les trucs des stylistes professionnels

Aidez vos clientes dans leur démarche vestimentaire

 **12 octobre 2017 – Montréal**

 225, rue Chabanel

 8 h 30 à 16 h

Pour qui?

L'atelier de formation s'adresse aux conseillers-vendeurs, aux gérants, aux acheteurs, aux directeurs et à toute personne qui souhaite fidéliser sa clientèle féminine en lui offrant des conseils personnalisés en matière de style.

Contenu

Au terme de la journée de formation, vous serez en mesure d'utiliser le langage stylistique pour mieux guider la cliente dans son choix de couleurs et de coupe, lui trouver rapidement les vêtements qui valoriseront sa silhouette et ainsi lui faire vivre une expérience unique et personnalisée. En maîtrisant les trucs des stylistes, vous lui bâtirez une garde-robe au style remarquable et enviable.

« Lorsqu'une cliente se rend dans une boutique, elle veut qu'on prenne soin d'elle, explique la formatrice Louise Labrecque. Les conseillers-vendeurs doivent être en mesure d'offrir un service personnalisé. Cet atelier permettra aux participants d'accroître leur confiance pour prodiguer des conseils de style à leur clientèle. Ils seront mieux outillés pour créer des agencements uniques, accessoriser les tenues et répondre aux attentes des clientes. En plus, ils augmenteront leurs ventes tout en fidélisant leur clientèle. »

La formatrice : Louise Labrecque



Louise Labrecque, styliste professionnelle depuis plus de 30 ans, est reconnue pour son dynamisme et sa grande expertise en matière de mode. Bien connue pour ses nombreuses collaborations à la télévision, à la radio et dans les magazines, Louise Labrecque est également conférencière, formatrice et présidente-fondatrice de l'Académie Avec Style.

Coût : 235 \$ + taxes par participant (250 \$ + taxes pour les non-membres)
(cahier de formation, repas du midi et attestation inclus)

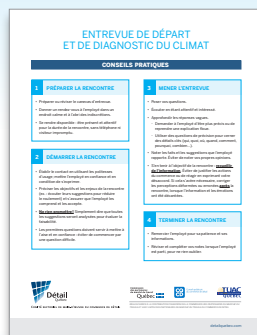


NOUVEAUX OUTILS RH GRATUITS

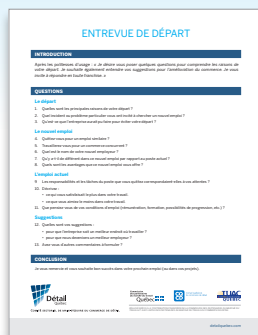
Il n'est plus à prouver que le niveau de bonheur des employés dans une organisation a un impact direct sur le niveau de performance et de fidélité d'une organisation. De ce fait, savez-vous comment évaluer la qualité de vie au travail de votre personnel?

Pour vous guider, nous avons élaboré trois outils simples, d'une seule page chacun, qui vous accompagneront dans l'analyse de votre climat organisationnel.

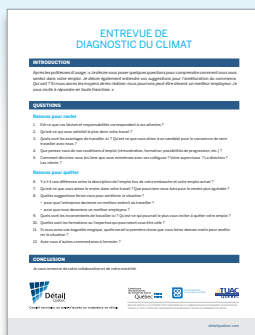
Téléchargez-les, sur detailquebec.com sous *Outils RH* et dans la catégorie *Intégration*. C'est gratuit!



Conseils pratiques : Entrevue de départ et diagnostic de climat



Grille : Entrevue de diagnostic de climat



Grille : Entrevue de départ

RÉSEAU des détaillants

Pour recevoir le *Magazine Détail Québec*, participer aux activités de Détail Québec et plus encore, inscrivez-vous gratuitement au Réseau des détaillants!

detailquebec.com
info@detailquebec.com



Rédactrice en chef
 Émilie Carle, coordonnatrice aux communications

Collaborateurs
 L'équipe de Détail Québec
 Émilie Pelletier, réviseure

Conception graphique
 Tic Tac Communications

AOÛT 2017
 Le Magazine Détail Québec est tirée à 6 500 copies et est aussi disponible sur detailquebec.com.

Détail Québec
 Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail
 550, rue Sherbrooke Ouest, tour Ouest, bureau 590
 Montréal (Québec) H3A 1B9
 Téléphone : 514 393-0222
 Sans frais : 1 888 393-0222
 Télécopieur : 514 393-9037

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du commerce de détail.

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec et Bibliothèque nationale du Canada
 ISSN 1910-1252 version imprimée
 ISSN 1923-5089 version en ligne

Commission des partenaires du marché du travail
Québec

CC Conseil québécois du commerce de détail

TUAC votre VOIX au travail au Québec
 QUÉBEC

PROFESSION VENDEUSE!



PRENEZ LES MOYENS DE GRAVIR LES ÉCHELONS

Conseiller-vendeur ou superviseur, c'est un beau métier! Mais c'est encore mieux quand on reconnaît officiellement vos compétences. Prenez votre carrière en main et devenez un professionnel de la vente, grâce au programme *Mes compétences, mon avenir*.

Certification pour :

- Conseiller-vendeur
- Superviseur de premier niveau

Devenez vendeur ou superviseur certifié!
detailquebec.com/reconnaissance
 1-888-393-0222, poste 200



L'utilisation du masculin a été choisie à des fins de lisibilité.

NOTE : L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité. Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.

Sources Mixtes
 Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.
www.fsc.org Cert no. XXX-XXX-000
 © 1996 Forest Stewardship Council