

INVITATION EXCLUSIVE AUX DÉTAILLANTS

CONFÉRENCE SUR LA MOBILISATION

16 octobre 2018 - 7 h 30 à 10 h

Déjeuner-conférence et assemblée publique
Hôtel Sandman, Longueuil

Détail Québec invite gracieusement les détaillants à son assemblée publique sous le thème de **la mobilisation dans le commerce de détail**.



Dans sa conférence **Combattre les stéréotypes et faire autrement**, Frédéric Guérin, président de Club Tissus, déboulonne les mythes qui persistent au sujet du commerce de détail. L'entrepreneur partagera les meilleures pratiques mises en place

dans son entreprise pour mobiliser son personnel.



Jean-François Bertholet, consultant en mobilisation, présentera sa conférence **Aller chercher le meilleur de chacune des générations**. À travers ses astuces et ses conseils, vous aurez l'occasion de faire une autoévaluation de l'état de la

mobilisation dans votre organisation et de définir des solutions adaptées à votre équipe.

Réservez vos places dès maintenant :

- Sur notre site Internet à detailquebec.com;
- Par téléphone au 1 888 393-0222, poste 202;
- Par courriel à rami@detailquebec.com.

L'invitation est gratuite pour deux personnes par entreprise.



10 FORMATIONS À DÉCOUVRIR

Optimisez votre expérience client

4 octobre 2018 - Montréal

CRIM : 405, avenue Ogilvy

8 h 30 à 16 h

Créez l'effet wow!

Les principes de base du service à la clientèle sont généralement bien connus : l'importance du sourire et du vouvoiement en est un bon exemple. Dans cet atelier, tous les principes du service à la clientèle seront abordés, mais surtout, vos employés seront amenés à travailler leur niveau de motivation face au service à la clientèle afin de créer une réelle intention de changement.

- 1 Identifier les besoins et les attentes des clients en matière de service.
- 2 Gérer les plaintes efficacement.
- 3 Développer la motivation d'offrir le meilleur service à la clientèle possible.

« Cette formation incite les employés à offrir le meilleur service possible. Elle aborde aussi la gestion des plaintes et des clients difficiles, un aspect important qui se retrouve uniquement dans cet atelier. »

— Éric Robidoux, formateur



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

18 octobre 2018 - Québec

Hôtel Plaza Québec

8 h 30 à 16 h

Perfectionnez vos techniques de vente

Dans la vente, tout est une question de désir. Plus le désir du client envers le produit ou le service que vous lui présentez est élevé, plus sa perception du prix sera basse et plus il vous sera facile de conclure la vente.

- 1 Présenter le meilleur produit et non le meilleur prix.
- 2 Répondre aux objections sans pression et conclure la vente.
- 3 Augmenter le nombre d'articles vendus par transaction.

« Cet atelier renforce la capacité de conseiller les meilleurs produits en faisant fi du prix et de suggérer des produits ou des services complémentaires. On développe l'attitude conseil pour être convaincant et convaincu lors d'une vente. »

— Éric Robidoux, formateur

Expérience client et conclusion de la vente

9 octobre 2018 - Sherbrooke

Hôtel Delta Sherbrooke

8 h 30 à 16 h

Conseillez mieux votre clientèle, améliorez votre expérience client et augmentez vos ventes!

Une formation deux-en-un qui augmente votre crédibilité et votre expérience client. Vous ressortirez de cet atelier avec des outils facilement applicables dans tous les types de commerces.

- 1 Connaître les manières d'approcher les clients.
- 2 Répondre aux objections du client.
- 3 Savoir comment conclure une vente.

« Cette formation est un condensé des ateliers Optimisez votre expérience client et l'Art de la vente. »

— Éric Robidoux, formateur

Coût : 235 \$ + taxes par participant

(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.

15%
de rabais
sur tous les ateliers
jusqu'au 1^{er} octobre

Inscription sur detailquebec.com

Maîtrisez les techniques de merchandising visuel

 **2 octobre 2018 - Longueuil**
 Hôtel Sandman : 999, rue de Sérigny
 8 h 30 à 16 h

 **7 novembre 2018 - Montréal**
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

Utilisez les techniques de merchandising visuel les plus efficaces

Développer ses compétences à titre de personne-ressource en matière de merchandising afin d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat en magasin.

- 1 Mieux saisir le comportement général des consommateurs.
- 2 Comprendre comment travailler avec l'espace du magasin.
- 3 Utiliser des techniques de merchandising visuel éprouvées (p. ex. massification, verticalité, pyramide, point focus, effet miroir).

« C'est une formation qui améliorera l'expérience client et la rentabilité de votre espace de vente grâce à des outils facilement applicables dans tous les types de commerces. Les détaillants sont d'ailleurs invités à présenter des photos de leurs commerces, lesquelles sont analysées en groupe en conclusion de l'atelier. »

— Valérie Bouchard, formatrice



Valérie Bouchard, directrice chez Agence Shop, est spécialisée en optimisation de l'expérience consommateur et du service-client. 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

 **24 octobre 2018 - Montréal**
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

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

Développer ses compétences afin d'optimiser le merchandising en magasin et d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat de ses clients.

- 1 Élaborer des politiques internes de merchandising.
- 2 Distinguer le merchandising produit et catégoriel.
- 3 S'appuyer sur un merchandising de gestion (ratios) et de séduction.

« 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 véritables répercussions sur les marges de profit. »

— Brian McConnell, formateur



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.



PROGRAMME DE CERTIFICATION POUR VENDEURS ET SUPERVISEURS

- Formule améliorée
- Clé en main
- Évaluation par un client mystère et entrevue de moins d'une heure
- Gratuit

Information : contactez Nadine Parent au (514) ou (888) 393-0222 #200 ou à nadine@detailquebec.com.

Passez à l'action avec une équipe mobilisée

12 novembre 2018 - Montréal
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

Développez vos habiletés de leadership

Comprendre et mettre en pratique les mécanismes de mobilisation et de fidélisation du personnel.

- 1 Développer des façons efficaces de gérer la performance.
- 2 Savoir gérer les attentes du personnel, notamment celles des milléniaux.
- 3 Faire son bilan personnel en matière de profil de leader : mes forces, mes défis, mes actions pour le futur.

« Prenez deux commerces qui offrent des produits similaires et des conditions de travail semblables; pourtant, l'un des deux performe mieux que l'autre. Ce qui les distingue, c'est la mobilisation. Et ceux qui font la différence dans la mobilisation, ce sont les gestionnaires. Dans le contexte actuel, où la main-d'œuvre a le choix du lieu où elle va travailler, l'absence d'un bon climat de travail est impardonnable. »

— Jean-François Bertholet, formateur



Jean-François Bertholet, CRHA, consultant en développement organisationnel

Formateur spécialisé en leadership et en mobilisation des ressources

humaines, il est reconnu pour son approche à la fois 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!

Gérez efficacement les conflits

5 décembre 2018 - Montréal
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

Prévenez et gérez efficacement les conflits dans un contexte professionnel grâce à une approche basée sur la communication

Comprendre comment prévenir et traiter des situations conflictuelles au travail avec respect, discrétion et efficacité.

- 1 Utiliser des stratégies appropriées pour traiter et résoudre les conflits.
- 2 Parfaire vos habiletés de communication de manière à favoriser des échanges plus efficaces et une plus grande harmonie dans l'équipe.
- 3 Savoir intervenir en cas de non-respect d'une procédure par le personnel.

« Les conflits causent des pertes de productivité, une mauvaise ambiance au travail et des départs d'employés. Cela peut affecter la clientèle et causer des insatisfactions. Cette activité est importante pour toute entreprise. Le but ultime est qu'il y ait une bonne communication au sein des équipes de travail. »

— Éric Robidoux, formateur



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.

Prévenez et réduisez le vol et la fraude en magasin

13 novembre 2018 - Montréal
 CRIM : 405, avenue Ogilvy
 8 h 30 à 16 h

Réduisez vos pertes grâce à des mesures de prévention efficaces!

Chaque année, les pertes annuelles dans le secteur du commerce de détail au Québec sont estimées à près d'un milliard de dollars. Ces pertes sont principalement causées par le vol à l'étalage, le vol à l'interne et les erreurs administratives.

- 1 Connaître les principales causes de perte (externes et internes).
- 2 Intervenir avec précaution lors d'un vol ou d'une fraude.
- 3 Améliorer les procédures en matière de contrôle et de prévention.

« Si on applique les techniques apprises dans ce cours, on augmente les ventes de 10 % tout en réduisant les pertes. En étant plus attentif aux clients, on décourage les voleurs potentiels. On n'arpente pas le magasin à la recherche d'un voleur, mais on se concentre sur nos clients, on prend soin de les accueillir et de bien les servir, on réduit les pertes et on augmente les ventes. »

— Paul Fancellu, formateur



Paul Fancellu, président fondateur de P07 Consulting inc., possède plusieurs années d'expérience en prévention dans le commerce de détail. Spécialiste de la sécurité, il est d'avis que la

prévention de la fraude peut faire économiser beaucoup d'argent aux détaillants. Paul éveillera votre vigilance afin de contrer les vols et les fraudes.

Coût : 235 \$ + taxes par participant

(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.

15 % de rabais
sur tous les ateliers
jusqu'au 1^{er} octobre

Inscription sur detailquebec.com

Nouveautés

FORMATION D'UNE DEMI-JOURNÉE

Deux nouveaux ateliers d'une demi-journée

Vente 2.0

* **Important** : l'atelier « L'art de la vente » est un préalable recommandé.

 **25 octobre 2018 - Montréal**

 CRIM : 405, avenue Ogilvy

 8 h 30 à 12 h

 **28 novembre 2018 - Laval**

 Hôtel Château Royal : 3500, boulevard du Souvenir

 8 h 30 à 12 h

Augmentez votre capacité de persuasion

L'objectif de cette formation de vente de niveau 2 est de permettre aux participants de maîtriser davantage l'étape souvent problématique de la réponse aux objections. Cette formation aidera vos employés à argumenter d'une façon sincère et convaincante face aux objections du client, sans toutefois tomber dans la vente à pression.

- 1 Répondre plus efficacement aux objections.
- 2 Convaincre le client plus facilement.
- 3 Diminuer le nombre d'objections ainsi que l'intensité de celles-ci.

« Cet atelier permet d'approfondir les techniques de vente grâce à de nouvelles façons de présenter les produits et de répondre aux objections des clients, ce qui augmente considérablement les ventes. »

— Éric Robidoux, formateur



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.

Développez vos habiletés de coach

 **10 octobre 2018 - Montréal**

 CRIM : 405, avenue Ogilvy

 8 h 30 à 12 h

Accompagnez votre équipe vers la performance

Développez vos habiletés de coach pour améliorer les compétences et la performance de votre équipe de travail.

- 1 Gérer les priorités et le temps dans le cadre de vos fonctions.
- 2 Adapter votre mode de gestion en fonction des différentes générations.
- 3 Découvrir les différentes façons de former et de coacher son personnel.

« Cet atelier développe les habiletés du gestionnaire à mieux gérer son temps et à distinguer les tâches à déléguer. L'atelier aborde aussi les trucs pour former, coacher, observer, donner de la rétroaction et encourager les employés afin qu'ils soient plus motivés et plus performants. »

— Éric Robidoux, formateur

Coût : 125 \$ + taxes par participant

(cahier de formation et attestation inclus)

Ces formations ne sont pas admissibles au remboursement salarial.

15 %
de rabais
sur tous les ateliers
jusqu'au 1^{er} octobre

Inscription sur detailquebec.com

NOUVEAUX OUTILS DE RESSOURCES HUMAINES POUR FACILITER LE PASSAGE AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Le commerce de détail est en pleine transformation : les technologies influencent de nombreux changements au sein des entreprises et sur les carrières du secteur. Les détaillants qui entreprennent un virage vers le commerce électronique peuvent dorénavant compter sur deux nouveaux outils développés par Détail Québec. Disponibles gratuitement sur detailquebec.com.

ADOPTION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : OUTIL DE GESTION DU CHANGEMENT AU SEIN DE VOTRE ÉQUIPE

DÉFINIR LA VISION DU PROJET (Identifier la contribution des décideurs à venir)

1. Définir la vision du projet
2. Analyser les impacts
3. Préparer la réalisation
4. Passer à l'action

ANALYSER LES IMPACTS (Identifier les éléments du plan d'action)

1. Quel est l'impact sur la culture d'entreprise?
2. Quels sont les changements en matière de responsabilité?
3. Quelles seront les connaissances et compétences à acquies?
4. Quels processus changeront et de quelle manière? (Ex. Transparence? Sécurité? Confidentialité?)
5. Quel est l'impact sur vos clients? (Ex. Clients actuels ou en devenir en ligne?)

PRÉPARER LA RÉALISATION (Réaliser un plan de développement en fonction des impacts)

1. Communication interne (Ex. Expliquer la vision et les impacts du changement)
2. Communication externe / marketing (Ex. Comment le passage nous bénéficiera-t-il?)
3. Formation et développement (Ex. Quel est le plan?)
4. Analyser d'autres sites pour identifier des modèles (Ex. Transparence? Sécurité? Confidentialité?)
5. Documenter des nouvelles procédures (Ex. Impact de l'adoption de technologies électroniques)

PASSER À L'ACTION (Réaliser le projet de transformation numérique et évaluer continuellement les progrès réalisés en fonction du plan d'action)

Outil de gestion du changement dans l'adoption du commerce électronique

GRILLE D'ENTREVUE
POSTE DE COORDONNATEUR EN COMMERCE ÉLECTRONIQUE

SCÉNARIO D'INTRODUCTION SUGGÉRÉ

À l'attention du candidat :

1. Quel est votre niveau de connaissance en matière de commerce électronique?
2. Quelles sont les compétences et les connaissances que vous possédez pour ce poste?
3. Pourquoi voulez-vous travailler pour nous?

À l'attention de votre candidat idéal :

1. Quelles sont les compétences et les connaissances que vous possédez pour ce poste?
2. Pourquoi voulez-vous travailler pour nous?
3. Quelles sont les compétences et les connaissances que vous possédez pour ce poste?
4. Pourquoi voulez-vous travailler pour nous?

Accusez de réception pour confirmer votre présence à la date et à l'heure indiquées. Si vous ne pouvez pas assister à l'entrevue, veuillez nous en aviser au plus tôt. Merci de votre participation.

Document à caractère confidentiel. À utiliser uniquement pour les besoins de l'entrevue.

Grille d'entrevue pour le poste de coordonnateur e-commerce

Suivez Détail Québec sur les réseaux sociaux

- Détail Québec
- @DetailQuebec
- Détail Québec
- detailquebec.com
- info@detailquebec.com



Rédactrice en chef
Émilie Carle, coordonnatrice aux communications

Collaborateurs
L'équipe de Détail Québec
Émilie Pelletier, réviseur

Conception graphique
Tic Tac Communications

AOÛT 2018
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

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



À vos agendas

Activités gratuites et réservées aux détaillants

Les prochains déjeuners numériques

25 septembre - Hôtel Plaza, Québec
Mangez de la marque! - Le marketing d'audience
avec Pierre-Olivier Lachance, fondateur de l'agence Les mauvais garçons

30 octobre - Montréal
Augmentez vos ventes grâce à la publicité Facebook
avec Robin Vézina, vice-président marketing de l'agence J7 Média

Activités en collaboration avec le programme *Virage numérique des détaillants* du CQCD.

Inscription sur detailquebec.com

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