



Détail Québec

COMITÉ SECTORIEL
DE MAIN-D'ŒUVRE
DU COMMERCE DE DÉTAIL

DÉCOUVREZ
NOS SERVICES
EXCLUSIFS AUX
DÉTAILLANTS



TABLE DES MATIÈRES

- P3 DÉTAIL QUÉBEC
- P4 MISEZ SUR LE DÉVELOPPEMENT
PROFESSIONNEL
- P6 FAITES CERTIFIER DES GROUPES
DE 10 EMPLOYÉS ET PLUS
- P7 DÉCOUVREZ NOS FORMATIONS
- P22 VENEZ VOUS INSPIRER À NOS
ÉVÉNEMENTS
- P24 AMÉLIOREZ VOS PRATIQUES DE
GESTION AVEC NOS OUTILS RH

LE COMMERCE DE DÉTAIL AU QUÉBEC



17 sous-secteurs
d'activités



24K établissements



300K travailleurs

*Pour plus de statistiques sur la main-d'œuvre :
detailquebec.com/portraitdusecteur/

1 DÉTAIL QUÉBEC

*Nous avons à cœur
votre succès !*

Organisme à but non lucratif, **Détail Québec est le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail.** Nous travaillons avec les commerçants du détail établis partout au Québec.

Notre rôle : vous soutenir en vous offrant une multitude de solutions de formation et en vous proposant des outils en gestion des ressources humaines parfaitement adaptés à votre réalité en tant que détaillant et qui vous aideront à développer les compétences de vos employés et à devenir un employeur de choix.

Pour répondre à vos besoins, l'équipe de Détail Québec et nos formateurs inspirants et chevronnés sont à votre écoute. Avec plus de 20 ans d'expertise avec les détaillants, nous avons à cœur votre succès.

DÉTAIL QUÉBEC MET À VOTRE DISPOSITION

- ✓ Vaste choix de formations
- ✓ Événements pour enrichir vos compétences
- ✓ 30 outils ressources humaines
- ✓ Statistiques sur la main-d'œuvre
- ✓ Enquête de rémunération



2

MISEZ SUR LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Démarquez-vous en tant qu'employeur de choix.



PROGRAMME DE CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Détail Québec a conçu un programme de certification 100 % gratuit pour les métiers de conseiller-vendeur et de superviseur de premier niveau.



Qu'est-ce que la certification professionnelle ?

Le programme de certification a pour but de faire reconnaître l'expertise de vos employés à travers une certification officielle délivrée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la

Solidarité sociale. Le programme s'adresse aux employés ayant une expérience significative d'au moins un an à temps plein dans les postes visés.

Vos compétences au cœur de votre réussite.



LES ÉTAPES CLÉS DU PROGRAMME DE CERTIFICATION

1/ Des guides de formation sont mis à la disposition des employés.
.....

2/ Leurs compétences sont évaluées avec :
- une entrevue sur le lieu de travail;
- la visite d'un client-mystère.
.....

3/ Vous recevez les bilans d'évaluation (points forts et éléments à améliorer) collectifs et individuels.
.....

4/ Les certificats professionnels sont remis aux employés.

Pourquoi vous inscrire à notre programme de certification ?

L'objectif de la certification est de permettre à l'employeur d'évaluer l'étendue des compétences des employés et de faire valoir et reconnaître officiellement leur expertise.

La certification constitue un excellent outil de gestion de carrière. Faire bénéficier le programme de certification à vos employés représente un véritable atout concurrentiel :



Cibler les forces et les besoins de formation des employés de vente



Reconnaître et valoriser l'expertise des employés



Mobiliser et fidéliser le personnel



Programme de courte durée et clés en main

**100 %
GRATUIT**

Vous avez des questions ?

Communiquez avec nous au **514 393-0222** ou au numéro sans frais **1 888 393-0222 poste 200**.

Faites comme eux !

Inscrivez vos employés à notre programme de certification.



laVie en Rose

Lozeau

PANDA

SPORTIUM

FAITES CERTIFIER DES GROUPES DE 10 EMPLOYÉS ET PLUS

Et recevez **gratuitement** un rapport d'analyse des résultats de vos employés. L'analyse comprend :

La **compilation** des résultats.

Une **analyse globale** de la situation actuelle.

Des **recommandations**.



LES AVANTAGES

- ✓ Bénéficier d'un **portrait global du niveau de maîtrise des compétences essentielles** de vos équipes.
- ✓ Identifier vos **points à améliorer** et vos **points forts**.
- ✓ Déceler les **besoins de formation** de votre main-d'œuvre et **prioriser des axes de formation**.



DÉCOUVREZ NOS FORMATIONS

**La formation,
le moteur de votre
performance.**

Détail Québec s'appuie sur les besoins de formation des détaillants afin d'élaborer des contenus qui répondent aux attentes du secteur. Nos ateliers s'articulent autour d'animations interactives, de mises en situation et d'exercices en équipe.

**La Mutuelle de formation
Détail Québec** est reconnue par la Commission des partenaires du marché du

travail en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Tous nos ateliers sont offerts à des prix concurrentiels afin qu'ils soient accessibles au plus grand nombre de détaillants, et ce, partout au Québec. Les meilleures formations au plus bas prix.



*Des conditions s'appliquent.

NOTRE ENGAGEMENT

- ✓ **Satisfaction assurée** et retombées positives dès le retour de votre employé au travail.
- ✓ Possibilités de **formations privées** en entreprise*.

CHOISIR DÉTAIL QUÉBEC, C'EST COMPTER SUR :

- ✓ une équipe destinée à votre succès;

- ✓ des formations adaptées à vos besoins;

- ✓ des formateurs qualifiés et expérimentés;

- ✓ des subventions salariales sur la majorité des formations*.



TABLE DES MATIÈRES DES FORMATIONS

- P9 L'ART DE LA VENTE
- P10 OPTIMISEZ VOTRE EXPÉRIENCE CLIENT
- P11 EXPÉRIENCE CLIENT ET CONCLUSION DE LA VENTE
- P12 RÉPONDEZ AUX OBJECTIONS SANS PRESSION
- P13 FAITES DE L'ACCUEIL L'INGRÉDIENT DE VOTRE SUCCÈS
- P14 BÂTISSEZ VOTRE STRATÉGIE DE MARCHANDISAGE
- P15 MAÎTRISEZ LES TECHNIQUES DE MARCHANDISAGE VISUEL
- P16 RENFORCEZ VOTRE MARQUE EMPLOYEUR
- P17 PASSEZ À L'ACTION AVEC UNE ÉQUIPE MOBILISÉE
- P18 GÉREZ EFFICACEMENT LES CONFLITS
- P19 DÉVELOPPEZ VOS HABILITÉS DE COACH
- P20 PRÉVENEZ ET RÉDUISEZ LE VOL ET LA FRAUDE EN MAGASIN
- P21 L'IMPLANTATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE, DE LA PLANIFICATION À L'EXÉCUTION



/L'ART DE LA VENTE



Perfectionnez vos techniques de vente.

Dans la vente, tout est une question de désir. Plus le désir du client à l'égard du produit ou du 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

Durée : 7 h

/OPTIMISEZ VOTRE EXPÉRIENCE CLIENT



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 motivation à l'égard du service à la clientèle afin de créer une réelle intention de changement.

1 Cibler 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

Durée : 7 h

/EXPÉRIENCE CLIENT ET CONCLUSION DE LA VENTE



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

Une formation deux-en-un qui augmente votre crédibilité et améliore l'expérience de vos clients. 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

Durée : 7 h

/RÉPONDEZ AUX OBJECTIONS SANS PRESSION



Augmentez votre capacité de persuasion.

L'objectif de cette formation 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

Durée : 3h30

/FAITES DE L'ACCUEIL L'INGRÉDIENT DE VOTRE SUCCÈS



Fidélisez votre clientèle grâce à un accueil unique et personnalisé.

Élaborez une stratégie d'accueil irréprochable. La clé du succès, c'est que chaque client devienne un ambassadeur de votre commerce, ce qui vous assurera des profits, une bonne réputation et un environnement qui permet à chacun de développer son potentiel.

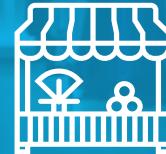
1 Mettre en place des approches d'accueil appréciées des clients

2 Créer un lien émotif positif avec votre clientèle

3 Harmoniser vos pratiques d'accueil : en magasin, en ligne et au téléphone

Durée : 3h30

/BÂTISSEZ VOTRE STRATÉGIE DE MARCHANDISAGE



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

Cette formation amène les employés à développer leurs compétences afin d'optimiser le merchandising en magasin et d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat de vos clients.

1 **Élaborer des politiques internes** de merchandising

2 **Distinguer le merchandising** produit et catégorie

3 **S'appuyer sur un merchandising de gestion** (ratios) et de séduction

Durée : 7 h

/MAÎTRISEZ LES TECHNIQUES DE MARCHANDISAGE VISUEL



Utilisez les techniques de merchandising visuel les plus efficaces.

Incitez les employés à développer leurs compétences à titre de personnes-ressources 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)

Durée : 7 h

/RENFORCEZ VOTRE MARQUE EMPLOYEUR



Propulsez votre entreprise grâce aux meilleures pratiques RH.

Cette formation a pour objectif de comprendre et mettre en pratique les meilleures pratiques de GRH spécifiques au commerce de détail pour renforcer votre marque employeur.

1 Connaître les
meilleures pratiques
de recrutement et de
sélection de personnel

2 Savoir accueillir
et intégrer un
nouvel employé

3 Comprendre les formes
de reconnaissance
et d'évaluations de
performance

Durée : 3h30

/PASSEZ À L'ACTION AVEC UNE ÉQUIPE MOBILISÉE



Développez vos habiletés de leadership !

Comprenez et mettez 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 ce qui a trait à son profil de leader : ses forces, ses défis et ses actions pour l'avenir

Durée : 7 h

/GÉREZ EFFICACEMENT LES CONFLITS



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

Comprendre, 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

Durée : 7h

/DÉVELOPPEZ VOS HABILITÉS DE COACH



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

Durée : 3h30

/PRÉVENEZ ET RÉDUISEZ LE VOL ET LA FRAUDE EN MAGASIN



Réduisez vos pertes grâce à des mesures de prévention efficaces!

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

1 Déterminer 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

Durée : 7 h

/L'IMPLANTATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE, DE LA PLANIFICATION À L'EXÉCUTION



Réussir votre virage numérique.

Que vous vous adonnez ou non au commerce électronique, cette formation est pour vous. Elle aborde les meilleures stratégies et pratiques à mettre en place pour connaître le succès en ligne.

1 Comprendre la réalité et les enjeux liés au commerce électronique, de la stratégie à l'exécution

2 Découvrir les bonnes pratiques et les erreurs courantes

3 Comprendre les manières de générer du trafic sur la boutique grâce aux réseaux sociaux

Durée : 7 h

4

ENEZ VOUS INSPIRER À NOS ÉVÉNEMENTS

Tout au long de l'année, Détail Québec vous propose des événements exclusifs au secteur du commerce de détail.

Pour en savoir plus sur notre programmation, rendez-vous sur detailquebec.com/evenements

✓ Déjeuners-conférences

✓ Laboratoires RH sur des enjeux de recrutement / mobilisation / conciliation travail vie personnelle / autres

✓ Assemblée publique





5

AMÉLIOREZ VOS PRATIQUES DE GESTION AVEC NOS OUTILS RH

100 %

GRATUIT

Élaboré spécialement selon les besoins des gestionnaires du commerce de détail, Détail Québec offre gracieusement des outils pour faciliter le développement et la gestion des ressources humaines.

Nos outils et nos guides sont efficaces, simples et actuels. Entièrement conçus avec la participation de détaillants et de professionnels, ils vous seront utiles pour :



+30

outils à votre disposition



Téléchargez-les sur
[detailquebec.com/
outils-rh](http://detailquebec.com/outils-rh)



Faciliter le recrutement et la sélection de votre personnel



Favoriser l'intégration de vos employés



Optimiser la gestion de vos formations



Mesurer le rendement de vos employés et de votre entreprise



Planifier la gestion de votre relève



Et bien plus encore...





550, rue Sherbrooke Ouest, bureau, 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9



514 393-0222
1 888 393-0222



detailquebec.com
info@detailquebec.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



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

Ce projet a été financé avec la collaboration des partenaires du marché du travail du commerce de détail.



Conseil québécois
du commerce de détail





OUVERT



AU SERVICE DU
COMMERCE DE DÉTAIL
partout au Québec