Détail Québec

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

DÉCOUVREZ NOS SERVICES EXCLUSIFS AUX DÉTAILLANTS

TABLE DES MATIÈRES

DÉTAIL QUÉBEC 3

PARCOURS DE FORMATION EN LIGNE GRATUIT POUR LE PERSONNEL DE VENTE ET DE SUPERVISION 4

WEBINAIRES PRIVÉS 6

TARIFS 7

- EXPÉRIENCE CLIENT 8
- TECHNIQUES DE VENTE 10
- GESTION ET SUPERVISION D'ÉQUIPE 12
- COMMERCE ÉLECTRONIQUE 14
- PRÉVENTION DU VOL ET DE LA FRAUDE 18
- MARCHANDISAGE 20

WEBINAIRES PUBLICS 22

LES PROGRAMMES TRAVAIL-ÉTUDES 24

VENEZ VOUS INSPIRER À NOS ÉVÉNEMENTS ... 26

AMÉLIOREZ VOS PRATIQUES DE GESTION GRÂCE À NOS OUTILS RH 27

POUR TOUT CONNAÎTRE SUR LES ENJEUX DU SECTEUR 28

ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION 29

DÉTAIL QUÉBEC, VOTRE PARTENAIRE DE CHOIX 30

RESTEZ AU COURANT ! 31

DÉTAIL QUÉBEC EST AU SERVICE DE :

18 sous-secteurs d'activités

22 000 établissements

292 000 travailleuses et travailleurs

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

1

DÉTAIL QUÉBEC

Nous avons à cœur votre succès !

Détail Québec est le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Organisme à but non lucratif, il travaille avec toutes les entreprises du commerce de détail, et ce, partout au Québec.

Ce qui lui tient à cœur, c'est le développement des compétences du personnel des commerces de détail pour augmenter la compétitivité et la rentabilité des entreprises. Il se démarque par ses webinaires et ateliers de formation, ses parcours virtuels de formation, ses programmes travail-études, ses événements, ses publications et études ainsi que ses outils de gestion des ressources humaines, tous uniques et exclusifs au commerce de détail.

Ayant plus de 25 ans d'expertise avec les détaillants, il a à cœur votre succès.

DÉTAIL QUÉBEC MET À VOTRE DISPOSITION

- ✓ Un vaste choix de formations et de webinaires
- ✓ Des événements vous permettant d'enrichir vos compétences
- ✓ 40 outils de gestion des ressources humaines
- ✓ Des statistiques sur la main-d'œuvre
- ✓ Une enquête de rémunération

2

PARCOURS DE FORMATION EN LIGNE GRATUIT POUR LE PERSONNEL DE VENTE ET DE SUPERVISION

Nos parcours de formation gratuits ont été pensés et élaborés avec les détaillants d'ici et sont spécialement conçus pour :

Répondre aux besoins des employeurs du secteur qui souhaitent offrir à leur personnel de vente et de supervision une solution de formation fiable à moindre coût.

Soutenir et accompagner les employés et les employées ayant peu d'expérience professionnelle afin de leur permettre de développer et d'acquérir les compétences dites essentielles pour réussir dans leur rôle.

La formation s'articule autour de six parcours qui répondent aux principaux besoins exprimés par les employeurs et le personnel :

- ✓ **La vente et le rôle-conseil**
- ✓ **La relation client**
- ✓ **Le marchandisage**
- ✓ **La prévention du vol à l'étalage**
- ✓ **La gestion du changement**
- ✓ **La gestion d'équipe**

Découvrez sans plus attendre ce nouveau service de formation en créant votre compte utilisateur sur **detailquebec.com** !

- **Parcours de courte durée**
- **Situations réalistes**
- **Activités interactives**
- **Suivi des apprentissages et attestations de participation**
- **Formations gratuites et disponibles en tout temps**

Découvrez notre offre de webinaires spécialement conçus pour les détaillants, à des prix accessibles et avec la possibilité de remboursements salariaux.

Nous proposons une large gamme de webinaires couvrant des sujets allant de l'expérience client en magasin à la stratégie de vente en ligne. Notre objectif est de vous fournir les connaissances et les outils nécessaires pour développer votre activité et réussir dans le monde du commerce de détail.

Des webinaires personnalisés, adaptés à vos besoins, et qui misent sur l'interactivité.

La formation, le moteur de votre performance.

TARIFS

Afin de favoriser un apprentissage optimal et une interaction de qualité, veuillez noter que nos webinaires sont limités à un maximum de 20 participants. Cette restriction nous permet de garantir une expérience personnalisée et interactive pour chaque participante et participant.

Voici notre grille tarifaire :

Durée du webinaire	20 participants et moins
1 h	625 $ avant taxes
2 h	775 $ avant taxes
3 h	925 $ avant taxes

NOS TARIFS SONT PARTICULIÈREMENT AVANTAGEUX, ET ILS SONT ADAPTÉS EN FONCTION DU NOMBRE D'HEURES SOUHAITÉES POUR LA FORMATION.

Nous sommes conscients que la formation continue représente un investissement important pour votre entreprise. C'est pourquoi nous offrons un remboursement salarial des heures en formation. Cela signifie que vous pouvez bénéficier d'un remboursement partiel des frais de formation. Le remboursement salarial correspond à **50 % du salaire réel, jusqu'à concurrence de 25 $/h**.

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des renseignements supplémentaires. Nous serons ravis de répondre à toutes vos questions et de vous accompagner dans votre projet de formation.

EXPÉRIENCE CLIENT

Découvrez des manières d'améliorer l'expérience client grâce à nos webinaires dédiés. Apprenez les meilleures pratiques pour fidéliser vos clients et les satisfaire.

L'EXPÉRIENCE WOW

1 h

- Qu'est-ce que l'expérience client ?
- L'importance de la constance dans le service
- L'effet WOW
- Les attentes des clients

UN ACCUEIL OPTIMAL

1 h

- L'ABC de l'accueil
- La gestion de plusieurs clients en même temps
- L'approche client et les phrases clés
- L'écoute active en contexte d'accueil

LA GESTION DES PLAINTES ET DES CLIENTS DIFFICILES

1 h

- Les trois types de clients difficiles
- Le processus de gestion de plaintes
- Le niveau de stress de l'employé et du client

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE À DISTANCE

NOUVEAU

3 h

- Les comportements et préférences des consommateurs
- Les stratégies omnicanales
- L'approche réussie par téléphone
- L'optimisation des canaux numériques : courriel, site Web, boîte de clavardage et messagerie instantanée
- Meilleures pratiques

TECHNIQUES DE VENTE

Renforcez vos compétences en vente grâce à nos webinaires dédiés aux techniques de vente. Découvrez les stratégies gagnantes pour convaincre vos clients, conclure des ventes et atteindre vos objectifs.

CIBLER EFFICACEMENT LES BESOINS DU CLIENT

1 h

- Questions ouvertes vs questions fermées
- Les bonnes questions à poser afin d'obtenir des arguments
- Les outils de communication

RECOMMANDATION EFFICACE ET CONCLUSION

1 h

- Les étapes de la recommandation
- L'attitude-conseil
- Rehausser le niveau de désir du client
- Les phrases clés pour arriver à la conclusion

LES VENTES CROISÉES ET COMPLÉMENTAIRES

1 h

- Les bons moments pour faire des ventes complémentaires et des ventes croisées
- Les questions à poser
- Les phrases clés pour amener des ventes complémentaires et des ventes croisées

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS SANS PRESSION

1 h

- Les différents types d'objections
- Les étapes de réponse aux objections
- Les techniques d'argumentation

LA VENTE DIRIGÉE POUR BIEN RÉPONDRE AUX BESOINS

1 h

- Les techniques amenant le client à une prise de conscience lors de la recommandation et lors des objections
- Les questions fermées dirigées
- Les questions ouvertes dirigées

GESTION ET SUPERVISION D'ÉQUIPE

Améliorez la performance de votre équipe grâce à nos webinaires sur la gestion d'équipe. Apprenez les meilleures pratiques pour motiver, communiquer et diriger efficacement vos collaborateurs et collaboratrices.

GESTION DU STRESS

1 h

- Définition du stress
- Les sources de stress
- La gestion du stress en situation de crise
- Techniques et trucs de gestion du stress

GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

1 h

- Les chronophages
- L'échelle des priorités
- L'art de déléguer
- La différence entre un projet et une tâche

LE LEADERSHIP

1 h

- La différence entre un leader positif et un leader négatif
- Les actions mobilisatrices
- Le parallèle entre un coach d'équipe sportive et un gestionnaire d'entreprise

FORMER ET COACHER VOTRE ÉQUIPE

1 h

- Les différentes façons de coacher et de former
- Les étapes du coaching
- La rétroaction avec l'employé à coacher
- Les questions à poser à l'employé afin de l'amener à réfléchir lors d'un coaching

COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Améliorez votre succès dans le commerce électronique grâce à nos webinaires. Découvrez les stratégies et les conseils essentiels pour optimiser votre boutique en ligne et augmenter vos ventes.

DÉMYSTIFIER LES OUTILS MARKETING DE GOOGLE

NOUVEAU

3 h

- Explorer le potentiel de :
  - Google Analytics
  - Google Ads
  - Google Merchant Center
  - Google Search Console

RÉVOLUTION IA : COMMENT CES OUTILS NUMÉRIQUES TRANSFORMENT LE WEBMARKETING

NOUVEAU

3 h

- Histoire de l'intelligence artificielle
- Ce qui est possible (texte, image et son)
- Les joueurs du marché (Open AI, Google, les autres)
- Comment on s'en sert?
  - Chat GPT (avec plugiciels et astuces)
  - Midjourney
- Limites, risques et droits d'auteur

RÉFÉRENCEMENT NATUREL : LES BASES INCONTOURNABLES DU SEO

NOUVEAU

3 h

- Le concept EEAT : expérience, expertise, autorité, confiance *(trust)*
- Techniques et points essentiels à surveiller
- Contenu
  - Mots-clés (trouver les bons)
  - Autorité thématique (comprendre son importance)
- Vérifier la toxicité des liens de retour *(backlinks)*

COMMERCE ÉLECTRONIQUE : QUELLES STRATÉGIES ADOPTER ET QUELLES TECHNOLOGIES CHOISIR ?

- Définir sa stratégie numérique : site transactionnel, expérience client, implantation omnicanale, présence sur les places de marché
- Quelques clés pour développer un site de vente en ligne performant
- Critères à considérer pour faire les bons choix technologiques et quelques pièges à éviter
- Choisir les bons outils et les bonnes technologies pour sa plateforme de vente en ligne

COMMERCIALISATION : STRATÉGIES POUR ACCÉLÉRER SA NOTORIÉTÉ ET SES VENTES EN LIGNE

- Comprendre ses cibles et leur comportement d'achat
- Comment se rendre visible et pertinent à l'ère du numérique : réseaux sociaux, infolettre, moteur de recherche, référencement local et publicité
- Définir un bon mélange de stratégies publicitaires hors ligne et en ligne
- Utiliser l'entonnoir de conversion pour augmenter ses ventes
- Combien investir et comment mesurer ses résultats

MARKETING DE CONTENU : ATTEINDRE SES CLIENTÈLES CIBLES GRÂCE À LA STRATÉGIE DE CONTENU

- Les clés d'une bonne stratégie de contenu
- Comprendre l'utilisateur pour trouver de bonnes idées de contenu
- Stratégie de création de contenu multi-plateforme adaptée au commerce en ligne
- Éléments à mettre en place pour améliorer sa visibilité sur les moteurs de recherche
- Quelques outils utiles pour avoir un meilleur rendement en ligne

MARKETING RELATIONNEL : BÂTIR DES RELATIONS CLIENTS ET MAXIMISER SES INVESTISSEMENTS

- Comprendre les éléments essentiels pour acquérir, retenir et fidéliser ses clients
- Cartographier son parcours client et collecter les données client
- Mettre en place une base de données de clients actuels et d'éventuels clients
- Personnaliser l'expérience client au moyen de différents types de stratégies de fidélisation
- Choisir les bons outils CRM et de marketing par courriel

PRÉVENTION DU VOL ET DE LA FRAUDE

Découvrez nos webinaires sur la prévention du vol et de la fraude, essentiels pour protéger votre entreprise. Apprenez des stratégies efficaces, des techniques de détection et de bonnes pratiques pour prévenir les pertes financières et sécuriser vos activités.

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LE VOL À L'ÉTALAGE ET LA FRAUDE

3 h

- Typologie des voleurs
- Mesures de prévention : avant l'arrivée des clients et pendant qu'ils sont présents
- Techniques d'intervention efficaces et sécuritaires
- Contrer les fraudes par carte bancaire
- Éléments de sécurité à vérifier sur les billets de banque

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LE VOL INTERNE

3 h

- Moyens de prévention des principaux vols internes
- Sanctions disciplinaires
- Les conséquences d'un casier judiciaire
- Formules gagnantes et pratiques exemplaires

MARCHANDISAGE

Ne sous-estimez pas les répercussions du marchandisage et de la présentation visuelle sur vos ventes. Découvrez nos webinaires pour apprendre les meilleures techniques et astuces permettant d'attirer l'attention de vos clients et de maximiser vos résultats.

Personnalisez votre atelier avec des photos de votre magasin qui seront commentées et analysées durant la formation.

TECHNIQUES DE MARCHANDISAGE VISUEL

Atelier destiné au personnel de vente et de service à la clientèle (niveau débutant ou intermédiaire)

3 h

- Principes et objectifs du marchandisage
- Comment travailler avec l'espace du magasin
- Techniques éprouvées de marchandisage visuel (ex. : massification, verticalité, pyramide, accent et effet miroir)
- Bases de l'organisation visuelle et hiérarchie de l'information
- Paramétrer l'organisation selon certaines techniques (ex. : proximité, répétition et contraste)

STRATÉGIES DE MARCHANDISAGE

Atelier destiné aux gestionnaires et aux experts (niveau avancé)

3 h

- Amorcer une démarche de planification stratégique
- S'appuyer sur le marchandisage de gestion (ratios) et de séduction
- Élaborer une politique de marchandisage interne
- Distinguer le marchandisage produit du marchandisage catégoriel
- Comprendre les différents types de marchandisage

Découvrez nos webinaires publics et plongez dans un univers de connaissances et d'échanges passionnants ! Avec des thématiques allant de l'expérience client à la transformation numérique, en passant par la gestion des ressources humaines et le recrutement, notre programme vous offre une diversité captivante.

Rejoignez-nous pour des sessions animées par des spécialistes dans lesquelles vous pourrez apprendre, interagir et vous inspirer.

Thématiques variées sur des enjeux d'actualité

Spécialistes de renom

Disponibles en rediffusion

Gratuits

WEBINAIRES PUBLICS

5

LES PROGRAMMES TRAVAIL-ÉTUDES

Détail Québec est fier d'offrir aux entreprises du secteur du commerce de détail l'occasion de former leurs employés et employées grâce à des programmes de formation en alternance travail-études.

Ces programmes offrent plusieurs avantages pour les entreprises et le personnel qui y participent :

Pour les entreprises :

- Subventions salariales pour la durée de la formation
- Formules en alternance travail-études permettant l'application immédiate des connaissances dans l'entreprise
- Fidélisation du personnel clé

Pour les employés et employées :

- Programmes menant à des diplômes reconnus
- Possibilité de développer son plein potentiel
- Chance de rémunération pour étudier tout en gardant son lien d'emploi

DEUX PROGRAMMES TRAVAIL-ÉTUDES SONT À CE JOUR OFFERTS :

1 AEC en coordination du commerce électronique

Cette formation vous propose de former un employé ou une employée qui aura les compétences nécessaires pour soutenir votre entreprise dans son virage numérique et qui saura répondre à vos besoins dans les opérations de gestion du commerce en ligne. Ce programme est déployé en collaboration avec le Cégep Garneau. Une prochaine cohorte est prévue à l'automne 2024.

Pour plus d'information :
https://detailquebec.com/programme-de-formation-en-commerce-electronique/

2 AEP en service à la clientèle

Cette formation concrète et pratique offre une formule innovante entièrement donnée en entreprise. D'une durée de 15 semaines, elle a pour objectif d'améliorer l'expérience client, les techniques de vente et le service à la clientèle des employés et employées des commerces de détail. La première cohorte commencera en janvier 2024.

LabRH : des activités de codéveloppement et des échanges en table ronde pour partager les meilleures pratiques et trouver des solutions communes

Assemblée publique : des conférences inspirantes et des panels d'employeurs

Rendez-vous de l'industrie de la mode avec la grappe mmode : des conférences de leaders visionnaires

Déjeuners-conférences dans tout le Québec **(sur demande)**

7

AMÉLIOREZ VOS PRATIQUES DE GESTION AVEC NOS OUTILS RH

100 % GRATUIT

Nous vous offrons des outils gratuits pour faciliter la gestion de vos ressources humaines et stimuler le développement de vos équipes. Nos documents téléchargeables ont été élaborés selon les besoins exprimés par les gestionnaires du commerce de détail.

Nos outils vous seront utiles pour :

- **Faciliter le recrutement et la sélection de votre personnel**
- **Favoriser l'intégration dans votre équipe**
- **Optimiser la gestion de vos formations**
- **Mesurer le rendement de vos employés et de votre entreprise**
- **Planifier la gestion de votre relève**
- **Acquérir les compétences vous permettant de reconnaître efficacement votre personnel**
- **Et bien plus encore…**

40

outils sont à votre disposition

Téléchargez-les sur **detailquebec.com/outils-rh**

8

POUR TOUT CONNAÎTRE SUR LES ENJEUX DU SECTEUR

Détail Québec joue un rôle crucial en produisant des études approfondies sur les enjeux de main-d'œuvre qui touchent le commerce de détail au Québec. Grâce à une recherche constante et à une analyse pointue, Détail Québec fournit des informations essentielles permettant aux entreprises du commerce de détail de mieux comprendre les défis et les possibilités de la gestion des ressources humaines.

Ces études mettent en lumière les tendances du marché de l'emploi, les besoins de formation spécifiques, les enjeux de recrutement et de rétention de personnel, ainsi que les évolutions technologiques touchant la main-d'œuvre du commerce de détail.

En contribuant à une meilleure compréhension de ces enjeux, Détail Québec aide les acteurs du secteur à prendre des décisions éclairées pour optimiser leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines et ainsi à favoriser le développement durable de ce secteur clé de l'économie québécoise.

Diagnostic sectoriel

Fiches régionales

Fiches sectorielles

9

ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION

Détail Québec est fier de vous offrir la plus importante enquête de rémunération globale jamais réalisée pour le secteur du commerce de détail au Québec.

PARTICIPATION D'ENTREPRISES REPRÉSENTANT PLUS DE 1 550 ÉTABLISSEMENTS ET 37 676 TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DE TOUS LES SOUS-SECTEURS D'ACTIVITÉ ET DE PARTOUT AU QUÉBEC !

Pour vous procurer le rapport d'enquête, rendez-vous sur **Enquête de rémunération Détail Québec (detailquebec.com)**

10

DÉTAIL QUÉBEC, VOTRE PARTENAIRE DE CHOIX

Détail Québec croit en l'intelligence collective pour faire émerger des solutions. Vous avez envie de collaborer avec nous ?

Collaborer avec Détail Québec, c'est avoir l'assurance de pouvoir :

Former
les talents

Outiller
les employeurs

Informer
le secteur

Valoriser
et faire connaître le secteur et ses différents métiers

Innover

ENSEMBLE, FAISONS RAYONNER LE COMMERCE DE DÉTAIL D'ICI !

11

RESTEZ AU COURANT !

Le *Magazine Détail Québec* est une publication numérique destinée aux gestionnaires de commerces et à tous ceux et celles qui évoluent au sein de l'écosystème du commerce de détail au Québec. Publié deux fois par année, c'est votre référence pour découvrir les meilleures pratiques de gestion des ressources humaines dans le secteur !

RESTEZ À L'AFFÛT POUR NE RIEN MANQUER !

Pour tout savoir sur ce que nous vous offrons :

- ✓ Formations et webinaires
- ✓ Outils RH
- ✓ Études et enquêtes sur le commerce de détail
- ✓ Actualités marquantes
- ✓ Événements incontournables du secteur
- ✓ Promotions exclusives

INSCRIVEZ-VOUS À NOTRE INFOLETTRE !

Améliorez la productivité de votre entreprise grâce à notre infolettre, que vous recevrez de deux à trois fois par mois. Vous y trouverez de l'information pertinente sur nos webinaires, sur nos événements et sur nos publications ainsi que nos études sur le commerce de détail et ses enjeux.

SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !

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

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

514 393-0222
1 888 393-0222

detailquebec.com
info@detailquebec.com

Avec la participation financière de :

Québec