



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
FORMATIONS PRIVÉES.....	6
TARIFS.....	7
EXPÉRIENCE CLIENT	8
SERVICE À LA CLIENTÈLE À DISTANCE	10
TECHNIQUES DE VENTE.....	12
GESTION ET SUPERVISION D'ÉQUIPE.....	14
COMMERCÉ ÉLECTRONIQUE	16
PRÉVENTION DU VOL ET DE LA FRAUDE	20
MARCHANDISAGE.....	22
WEBINAIRES PUBLICS.....	24
LES PROGRAMMES TRAVAIL-ÉTUDES	26
EN ROUTE VERS LA TRANSITION RESPONSABLE AVEC LE PARCOURS ÉCO+ REONSABLE.....	31
VENEZ VOUS INSPIRER À NOS ÉVÉNEMENTS ...	33
CAMPAGNE DE SENSIBILISATION À LA COURTOISIE EN MAGASIN.....	34
AMÉLIOREZ VOS PRATIQUES DE GESTION GRÂCE À NOS OUTILS RH.....	35
POUR TOUT CONNAÎTRE SUR LES ENJEUX DU SECTEUR.....	36
ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION	37
DÉTAIL QUÉBEC, VOTRE PARTENAIRE DE CHOIX	38
RESTEZ AU COURANT!	39

DÉTAIL QUÉBEC EST AU SERVICE DE :



17 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 près de 30 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

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

100 %
GRATUIT





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 merchandising**

✓ **La prévention du vol à l'épave**

✓ **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

3

FORMATIONS PRIVÉES

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

Nous proposons une large gamme de formations 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 formations en présentiel ou en ligne, adaptées à vos besoins, et qui misent sur l'interactivité.



Découvrez nos formations privées sur <https://detailquebec.com/formations/webinaires/webinaires-privés/>

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

**NE MANQUEZ PAS
CETTE OCCASION
DE VOUS FORMER
(OU DE FORMER
VOTRE ÉQUIPE)
ET DE VOUS
DÉMARQUER !**



TARIFS

Afin de favoriser un apprentissage optimal et une interaction de qualité, veuillez noter que nos formations 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	20 personnes 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.

Les activités de formation en présentiel sont sujettes à des frais de déplacements supplémentaires. 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.**

Il est possible de regrouper plusieurs thématiques de formation dans une même activité. Contactez-nous 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 formations privées. Apprenez les meilleures pratiques pour fidéliser vos clients et les satisfaire.



L'EXPÉRIENCE WOW



- ✓ 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



- ✓ 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



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



SERVICE À LA CLIENTÈLE À DISTANCE

Améliorez vos compétences en service à la clientèle à distance avec nos ateliers adaptés aux besoins du commerce de détail. Que ce soit par courriel, téléphone ou sur les réseaux sociaux, offrez une expérience client exceptionnelle à chaque interaction.

INTRODUCTION AUX BONNES PRATIQUES ¹

NOUVEAU



- ✓ Poser les bonnes questions pour déterminer rapidement le besoin de la cliente ou du client
- ✓ Choisir les mots appropriés pour bien représenter l'organisation
- ✓ Remonter l'information pertinente à votre gestionnaire

CRÉER DES EXPÉRIENCES POSITIVES PAR TÉLÉPHONE

NOUVEAU



- ✓ Mettre en pratique trois trucs pour être plus à l'aise au téléphone et réagir sur-le-champ
- ✓ Assurer que la clientèle se sente aussi importante au téléphone qu'en personne
- ✓ Adopter un ton de voix favorisant un bon service à la clientèle

OPTIMISER LES INTERACTIONS ÉCRITES POUR FOURNIR UN SERVICE CLIENT DE QUALITÉ

NOUVEAU



- ✓ Bien lire et confirmer la compréhension d'un message écrit
- ✓ Utiliser des outils pour réduire les erreurs linguistiques dans les communications écrites
- ✓ Déterminer quand passer des échanges écrits au téléphone
- ✓ Nommer cinq réflexions importantes sur la gestion des réseaux sociaux

¹ Prérequis aux séances de Service à la clientèle à distance « Créer des expériences positives par téléphone » et « Optimiser les interactions écrites pour fournir un service client de qualité »

TECHNIQUES DE VENTE

Renforcez vos compétences en vente grâce à nos formations 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



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

LES VENTES CROISÉES ET COMPLÉMENTAIRES



- ✓ 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

RECOMMANDATION EFFICACE ET CONCLUSION



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

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS SANS PRESSION



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

LA VENTE DIRIGÉE POUR BIEN RÉPONDRE AUX BESOINS



- ✓ 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 formations sur la gestion d'équipe. Apprenez les meilleures pratiques pour motiver, communiquer et diriger efficacement vos collaboratrices et collaborateurs.



GESTION DU STRESS



- ✓ 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



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

LE LEADERSHIP



- ✓ 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



- ✓ 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 formations. Découvrez les stratégies et les conseils essentiels pour optimiser votre boutique en ligne et augmenter vos ventes.



DÉMYSTIFIER LES OUTILS MARKETING DE GOOGLE

NOUVEAU



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

RÉVOLUTION IA : COMMENT CES OUTILS NUMÉRIQUES TRANSFORMENT LE WEBMARKETING

NOUVEAU



- ✓ 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

RÉFÉRENCIEMENT NATUREL : LES BASES INCONTOURNABLES DU SEO

NOUVEAU



- ✓ 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 formations 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



- ✓ 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



- ✓ 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 merchandising et de la présentation visuelle sur vos ventes. Découvrez nos formations 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)



- ✓ Principes et objectifs du merchandising
- ✓ Comment travailler avec l'espace du magasin
- ✓ Techniques éprouvées de merchandising 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)



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

4

WEBINAIRES PUBLICS

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**

**NE MANQUEZ PAS
CETTE OCCASION
DE DÉVELOPPER
VOS COMPÉTENCES
DANS UN
ENVIRONNEMENT
DYNAMIQUE ET
CONVIVAL !**



Participez à nos webinaires publics en vous rendant sur <https://detailquebec.com/formations/webinaires/webinaires-publics/>

TikTok: Comment attirer des employé. e. s engagé. e. s

Utiliser la plateforme pour
la rétention d'employé. e. s



ALEXANDRE TURCOTTE

Prévention du harcèlement au travail

Faire face aux
situations conflictuelles
pour les désamorcer



FRANCINE VERRIER

Bonnes pratiques de conciliation travail-vie personnelle adaptables au commerce de détail

Comprendre et intégrer
les meilleures pratiques
pour un équilibre optimal



DIANE-GABRIELLE TREMBLAY • PATRICIA DUBOIS

Comment intégrer l'équité, la diversité et inclusion au quotidien

Découvrez des pratiques
concrètes pour exercer
votre leadership inclusif !



MARTINE LAFRANCE • VINCENT MAZROU

Réussir la transition écologique de votre commerce

Comment passer à l'action ?



FABIEN DURIF

Comment épater vos clients grâce à l'automatisation

Une étude de cas réelle pour
des pistes d'action concrètes



STÉPHANIE OUELLET

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 employées et employés :

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



***Vos compétences
au cœur de votre
réussite.***

QUATRE PROGRAMMES TRAVAIL-ÉTUDES SONT À CE JOUR OFFERTS :

1 programme
travail études
AEC **Coordination du commerce électronique**

Programme de
705 heures

Salaire remboursé de
25 \$ / l'heure

Cette formation vous propose de former une employée ou un employé qui aura les compétences nécessaires pour accompagner, 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 offert à distance en alternance travail-études permettant l'application immédiate des connaissances dans l'entreprise.



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

2 programme travail-études AEP Service à la clientèle

Programme de
540 heures

Salaires remboursés de
20 \$ / l'heure

Cette formation concrète et pratique offre une formule innovante entièrement donnée en entreprise. D'une durée de 18 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.



Pour plus d'informations : <https://detailquebec.com/programme-de-formation-en-service-a-la-clientele/>

3

programme travail études AEP Mécanique de vélos

Programme de
645 heures

Salaires remboursés de
20 \$ / l'heure

Ce programme vous offre l'opportunité de former un·e expert·e de la mécanique de vélos.

L'acquisition des connaissances techniques liées à l'entretien, à l'évaluation diagnostique, à la réparation et à l'assemblage de tous types de vélos est au centre de cette formation conçue par des spécialistes du milieu. Les habiletés de communication sont également couvertes par ce programme qui permettra à votre employé·e d'établir un contact positif avec la clientèle et contribuera à sa satisfaction et sa fidélisation.



Pour plus d'informations : <https://detailquebec.com/programme-de-formation-en-mecanique-de-velos/>

4 programme **travail études** DEP **Vente-conseil**

Programme de
432 heures

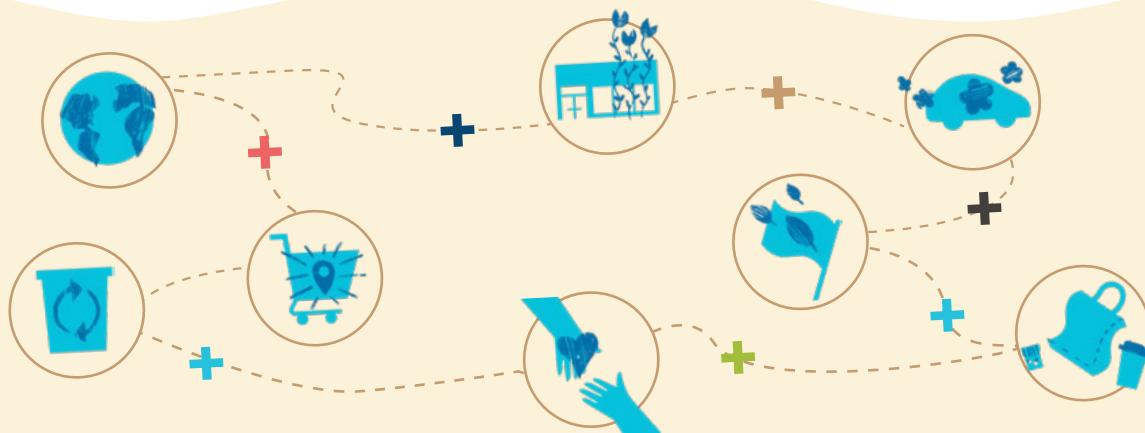
Salaires remboursés de
20 \$ / l'heure

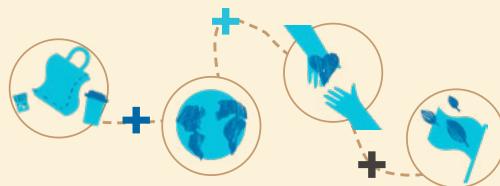
Cette formation, offerte entièrement à distance, vous invite à former un·e employé·e qui disposera des connaissances, des habiletés et des attitudes nécessaires pour devenir un·e vendeur·se qualifié·e en commerce de détail. Les compétences telles que la communication, le conseil, la négociation, et l'écoute active, essentielles pour réussir dans un environnement commercial en constante évolution, font partie intégrante du parcours.



EN ROUTE VERS LA TRANSITION RESPONSABLE AVEC LE PARCOURS ÉCO+ RESPONSABLE

Nous sommes fiers d'accompagner la première cohorte du **Parcours éco+ responsable**, une initiative innovante lancée par **Détail Québec**, en collaboration avec les expert·es de **Maillon Vert** et le soutien du **Conseil québécois du commerce de détail**. Ce programme d'accompagnement unique dans le secteur, aide les commerces à franchir une étape décisive vers des pratiques écoresponsables, tout en renforçant leur impact économique et leur compétitivité.





Quels sont les bénéfices concrets pour les commerces participants ?

- + Réduction des coûts : Intégration de pratiques écoresponsables pour optimiser les opérations et réduire les dépenses.
- + Renforcement de la compétitivité : Adaptez-vous à la demande croissante de produits et services durables.
- + Valorisation de l'image de marque : Attirez une clientèle engagée en améliorant votre image écoresponsable.

Des pratiques durables au cœur de la stratégie du commerce :

- + Optimisation de la gestion des matières résiduelles : Moins de coûts de traitement et une empreinte écologique réduite.
- + Adoption de l'économie circulaire : Maximisez la valeur des ressources et réduisez le gaspillage.
- + Aménagement durable des locaux : Améliorez l'efficacité énergétique et l'attractivité de vos espaces.

Un accompagnement personnalisé pour une transformation rapide et efficace

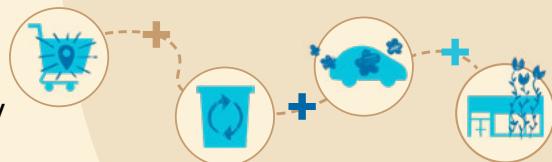
Nombre de commerces : 10 à 12
(1 représentant-e par commerce)

Durée : 10 à 12 mois Coût : Gratuit

Accompagnement : 7 séances virtuelles en groupe
(3 h chacune) + 12 h d'accompagnement individuel

Qui sont les commerces engagés ?

Nos participants sont des commerces résolus à intégrer des pratiques durables et à mobiliser leurs équipes pour faire de chaque action écoresponsable une réalité.



7

VENEZ VOUS INSPIRER À NOS ÉVÉNEMENTS

Tout au long de l'année, Détail Québec vous propose des événements exclusifs abordant différents enjeux : l'attractivité et la marque employeur ; le recrutement ; la rétention ; la mobilisation ; la gestion d'équipe ; l'équité, la diversité et l'inclusion ; l'accélération numérique ; et bien plus encore.



- ✓ **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**)

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION À LA COURTOISIE EN MAGASIN

En réponse à *une crise de la courtoisie* trop présente dans les commerces et en vue de soutenir le personnel, Détail Québec a orchestré avec le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) et le CSMOCA une campagne de sensibilisation à la courtoisie en magasin.



NON
AU MANQUE
DE RESPECT

DERRIÈRE
L'UNIFORME,
IL Y A UNE
PERSONNE.

Procurez-vous
gratuitement ces outils
de sensibilisation sur
<https://detailquebec.com/campagne/>

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



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



Pour en savoir plus :
<https://detailquebec.com/portrait-du-secteur>

11

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 TRAVAILLEUSES
ET TRAVAILLEURS
DE TOUS LES SOUS-
SECTEURS D'ACTIVITÉ
ET DE PARTOUT
AU QUÉBEC !**

» Pour vous procurer le rapport d'enquête, rendez-vous sur <https://detailquebec.com/remuneration/>

12

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 !

RESTEZ AU COURANT !



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.



Inscrivez-vous sur <https://detailquebec.com/nouvelles/infolettre/>

SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !





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 