

TABLE DES MATIÈRES

- DÉTAIL OUÉBEC **P3**
- **P4** MISEZ SUR LE DÉVELOPPEMENT **PROFESSIONNEL**
- **DÉCOUVREZ NOS FORMATIONS P6**
- **VENEZ VOUS INSPIRER À NOS** ÉVÉNEMENTS
- AMÉLIOREZ VOS PRATIQUES DE P20 **GESTION AVEC NOS OUTILS RH**

LE COMMERCE DE DÉTAIL AU QUÉBEC



sous-secteurs d'activités



etablissements



300K travailleurs

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

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 maind'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 conseillervendeur et de superviseur de premier niveau.



Qu'est-ce que la certification professionnelle?

Le programme de certification a pour but de faire reconnaitre 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 DII 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 clientmystère.

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



Vous avez des questions?

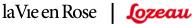
Communiquez avec nous au 514 393-0222 ou au numéro sans frais 1 888 393-0222 poste 200.

Faites comme eux!

Inscrivez vos employés à notre programme de certification.









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 maind'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.

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*.









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.

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



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.

- Cibler les besoins et les attentes des clients en matière de service
- **Gérer les plaintes** efficacement
- Développer la motivation d'offrir le meilleur service à la clientèle possible



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.

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



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.

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

Durée: 3h30

PRÉSENTATION VISUELLE ET AMÉNAGEMENT



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 marchandisage en magasin et d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat de vos clients.

- Élaborer des politiques internes de marchandisage
- Distinguer le marchandisage produit et catégorie
- S'appuyer sur un marchandisage de gestion (ratios) et de séduction

PRÉSENTATION VISUELLE ET AMÉNAGEMENT

/MAÎTRISEZ LES TECHNIQUES DE MARCHANDISAGE VISUEL

Utilisez les techniques de marchandisage visuel les plus efficaces.

Incitez les employés à développer leurs compétences à titre de personnes-ressources en matière de marchandisage afin d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat en magasin.

- Mieux saisir le comportement général des consommateurs
- Comprendre comment travailler avec l'espace du magasin
- Utiliser des techniques de marchandisage visuel

éprouvées (p. ex. massification, verticalité, pyramide, point focus, effet miroir)

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LEADERSHIP



Développez vos habiletés de leadership!

Comprenez et mettez en pratique les mécanismes de mobilisation et de fidélisation du personnel.

- Développer des façons efficaces de gérer la performance
- 2 Savoir gérer les attentes du personnel, notamment celles des milléniaux
- Faire son bilan personnel en ce qui a trait à son profil de leader : ses forces, ses défis et ses actions pour l'avenir

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LEADERSHIP



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.

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

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LEADERSHIP



Accompagnez votre équipe vers la performance.

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

- **Gérer les priorités** et le temps dans le cadre de vos fonctions
- Adapter votre mode de gestion en fonction des différentes générations
- 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.

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



et recevez

20%

sur nos formations.

Inscrivez plus de 12 EMPLOYÉS

au programme de certification

et recevez

50%

sur notre atelier sur l'expérience client et la conclusion de la vente.

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

VENEZ 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





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 :





Téléchargez-les sur 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.







