

CONFÉRENCE SUR LA GESTION DU CHANGEMENT

22 octobre 2019 - 8 h 30 à 10 h 30

Déjeuner-conférence et assemblée publique
ITHQ, Montréal

Détail Québec invite les détaillants à son assemblée publique sous le thème du changement organisationnel.



La transformation est essentielle à la survie des entreprises du commerce de détail. Comment mobiliser les employés et susciter l'engagement en période de transformation? Dans sa conférence *Éviter les pièges en matière de transformation*, Sylvain Houde, directeur général d'Évoluo, vous présentera un atelier dynamique visant à reconnaître et à éviter les pièges en période de changement.



Michelle Rivard, présidente de la firme de sondage l'Observateur, vous présentera en exclusivité les résultats de notre étude sur les besoins de main-d'œuvre et de formation dans le commerce électronique ainsi que les grandes tendances qui influenceront les années à venir.

Réservez vos places dès maintenant :

- Sur notre site detailquebec.com/evenements
- Par téléphone au 514 393-0222, poste 200
- Par courriel à info@detailquebec.com

L'invitation est gratuite pour deux personnes par entreprise.



DÉCOUVREZ
NOS FORMATIONS



NOUVEAUX ATELIERS

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

8 h 30 à 16 h

Réussir votre virage numérique.

Que vous vous adonniez 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

11 septembre à Montréal

30 octobre à Québec

/LE MARKETING RH POUR MIEUX ATTIRER ET MIEUX FIDÉLISER

8 h 30 à 12 h

Apprenez les meilleures pratiques en matière d'attraction de la main-d'œuvre.

Cette formation a pour objectifs de vous permettre de prendre conscience des enjeux reliés à l'attraction de la main-d'œuvre, de vous outiller pour faire face à la pénurie actuelle et de vous informer des actions à prendre pour mieux attirer les candidatures.

1 Comprendre les nouvelles réalités du marché de l'emploi

2 Définir sa marque employeur

3 Implanter une culture d'embauche et d'attraction des employés

9 octobre à Québec

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

8 h 30 à 12 h

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

19 novembre à St-Jean-sur-Richelieu

VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

/L'ART
DE LA
VENTE8 h 30
à
16 h**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

16 octobre à Québec

/RÉPONDEZ AUX
OBJECTIONS SANS
PRESSION8 h 30
à
12 h**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

31 octobre à Québec

/OPTIMISEZ VOTRE
EXPÉRIENCE CLIENT8 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 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

7 novembre
à St-Jean-sur-Richelieu

PRÉVENTION

/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

23 octobre à Montréal de 8 h 30 à 12 h
(vol externe seulement)

5 novembre à Laval de 8 h 30 à 12 h
(vol interne seulement)

13 novembre à Québec 8 h 30 à 16 h
(vol interne et externe)

PRÉSENTATION VISUELLE ET AMÉNAGEMENT

/MAÎTRISEZ LES
TECHNIQUES DE
MARCHANDISAGE VISUEL

8 h 30
à
16 h

*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)

3 octobre à Laval

26 novembre à Québec

15%

DE RABAIS sur tous
les ateliers jusqu'au
1^{er} octobre.

ATELIERS D'UNE DEMI-JOURNÉE

125 \$ + taxes par participant
(cahier du participant inclus)

INSCRIPTION

Pour vous inscrire, visitez detailquebec.com/formations/formations-en-salle/ ou communiquez avec Syndie Zamor au 514 393-0222, poste 204, ou au 1 888 393-0222 ou à syndie@detailquebec.com.

ATELIERS D'UNE JOURNÉE

235 \$ + taxes par participant
(cahier du participant et repas inclus)

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LEADERSHIP

**/DÉVELOPPEZ
VOS HABILITÉS
DE COACH**

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

17 septembre à
Saint-Jean-sur-Richelieu

**/PASSEZ
À L'ACTION AVEC
UNE ÉQUIPE MOBILISÉE**

8 h 30 à 16 h

*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

17 octobre à Montréal

15 novembre à Québec

**/GÉREZ EFFICACEMENT
LES CONFLITS**

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, 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

21 novembre
à Blainville

**ATELIERS
D'UNE DEMI-JOURNÉE**125 \$ + taxes par participant
(cahier du participant inclus)**ATELIERS
D'UNE JOURNÉE**235 \$ + taxes par participant
(cahier du participant et
repas inclus)**ATELIERS PRIVÉS**

Tous nos ateliers peuvent être offerts en séance privée, et ce, partout au Québec. Nous pouvons également adapter leur contenu aux besoins de votre entreprise sans frais supplémentaires.

INSCRIPTION

Pour vous inscrire, visitez

detailquebec.com/formations/formations-en-salle/ ou communiquez avec Syndie Zamor au 514 393-0222, poste 204, ou au 1 888 393-0222 ou à syndie@detailquebec.com.

**Suivez Détail Québec
sur les réseaux sociaux**

f Détail Québec

@DetailQuebec

in Détail Québec

detailquebec.com

info@detailquebec.com

**Rédactrice en chef**

Émilie Carle, coordonnatrice aux communications

CollaborateursL'équipe de Détail Québec
Émilie Pelletier, réviseure**Conception graphique**

Tic Tac Communications

AOÛT 2019

Le Magazine Détail Québec est tirée à 7 000 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

Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec



Conseil québécois
du commerce de détail



Les défis DE LA MOBILISATION

Développons ensemble des solutions concrètes
répondant aux défis de la mobilisation de la
main-d'œuvre.

**24.09.2019**

8 h 45 à 12 h

ITHQ - Salle St-Louis 1
3535 rue Saint-Denis
Montréal

Gratuit et exclusif
aux détaillants

Inscrivez-vous sur
detailquebec.com/evenements/

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

**Sources mixtes**

Groupe de produits issu de forêts
bien gérées, de sources contrôlées
et de bois ou fibres recyclés