

Détail Québec a participé au Congrès du commerce annuel de New York

Du 12 au 15 janvier dernier, la directrice générale de Détail Québec, Patricia Lapierre, participait au Congrès annuel de la National Retail Federation (NRF), dans la ville de New York, en compagnie d'une délégation de détaillants du Québec.

Tous les ans, la NRF présente plusieurs ateliers et conférences qui approfondissent les grands thèmes présentés en super sessions. Ces dernières ainsi que les ateliers de cette

année traitaient de tendances, de l'économie, de l'emploi ainsi que de l'expérience client et du lobby.

Voici quelques pistes de réflexions intéressantes tirées des conférences inspirantes auxquelles participait madame Lapierre :

Progression de la tendance du *showrooming* :

- Le *showrooming* consiste à aller en magasin pour découvrir le produit et recueillir des informations auprès du vendeur, pour ensuite s'offrir ledit produit moins cher sur un site d'achat en ligne comme Amazon ou Ebay;

- Pour améliorer l'expérience client, madame Alison Kenny Paul, de Deloitte, recommande aux détaillants :

1. d'investir dans les talents des employés en offrant des formations sur les nouveaux outils technologiques qui leur donnent la possibilité d'interagir avec les clients,
2. d'offrir aux préposés à la vente les outils nécessaires à la communication avec le client,
3. d'accorder plus d'autonomie aux vendeurs et vendeuses pour négocier le prix,
4. d'assurer un accès internet gratuit (WiFi) en magasin.

Bijoux Bleu : Une boutique qui se démarque sur le web



En collaboration avec monsieur **Joachim Alegret**, copropriétaire de Bijoux Bleu.

Bijoux Bleu est une bijouterie de créations québécoises qui a ouvert ses portes aux Galeries de la Capitale à l'été 2011. Monsieur Joachim Alegret, copropriétaire de la boutique Bijoux Bleu, a toujours eu la fibre entrepreneuriale et a même choisi de quitter la France et de s'installer au Québec pour y réaliser son projet. « J'ai mûri mon idée pendant plusieurs années avant d'ouvrir mon commerce, confie-t-il. Je voulais faire entrer le bijou québécois dans les centres commerciaux. »

Ouvrir un site transactionnel à la demande de la clientèle

Au départ, Bijoux Bleu disposait seulement d'un site corporatif. À ce moment, ses copropriétaires ne voyaient pas l'intérêt d'ouvrir une boutique en ligne. « Comme on vend des bijoux, explique-t-il, on croyait que les gens auraient besoin de les essayer avant d'acheter. Nous avions tort! »

Une boutique en ligne ouverte sur le monde

Pour développer leur boutique en ligne, les dirigeants de Bijoux Bleu font appel à des



entreprises québécoises, comme Panier d'achat, qui offrent des moyens abordables pour les commerces. « Depuis le lancement du site transactionnel, nous avons observé que 90 % de nos ventes en ligne proviennent de l'extérieur de la ville de Québec, ajoute-t-il. C'est un investissement qui rapporte! Mes ventes en ligne proviennent de touristes qui ont visité le Canada et découvert la ligne de bijoux d'un artiste québécois, et achètent leurs bijoux chez nous. Nous livrons partout à travers le monde, c'est étonnant! »

Une présence dynamique sur les réseaux sociaux

Monsieur Alegret est aussi très actif sur les réseaux sociaux. C'est par essais et erreurs qu'il a découvert les pratiques les plus efficaces auprès de sa clientèle. Par exemple, les concours en partenariat avec des blogues lui ont permis d'élargir le nombre de ses abonnés sur Facebook. « Ce n'est pas ce moyen qui fera exploser nos ventes, mais c'est une belle visibilité qui permet de faire connaître la boutique et de développer la dimension humaine de notre commerce, conclut-il. »

Exemple à suivre

Développer un site transactionnel à la manière de Tristan



En collaboration avec monsieur **Gilles Fortin**, président de Tristan

Tristan est une entreprise familiale québécoise fondée il y aura bientôt 40 ans. Cette importante institution de mode québécoise est à la fois manufacturière et détaillante. La marque évolue maintenant sous le seul nom de **Tristan**, tout en continuant de créer des collections empreintes de style et classe pour homme et femme. Le fruit de ce travail soigné peut être apprécié dans 50 points de vente à travers le Canada, où les clients seront ravis du traitement privilégié offert par son service à la clientèle. Avec l'ouverture de son tout nouveau site de vente en ligne, **Tristan** poursuit donc son effort constant d'amélioration de sa relation avec son client.

La mise en œuvre d'un site transactionnel

Cet hiver, Tristan a lancé officiellement son site transactionnel. De l'avis de son président, Gilles Fortin, il s'agissait-là d'un pari risqué, en pleine période des Fêtes, mais il ne regrette rien. « C'était comme se lancer dans la course, alors que tous les autres possèdent quatre tours d'avance, confie-t-il en riant. Mais on ne regrette rien. » Si l'entreprise a attendu avant de lancer sa boutique en ligne, c'est qu'elle souhaitait développer son propre modèle. « Les solutions offertes ne nous convenaient pas, explique monsieur Fortin. Le concept de transactions en ligne est très impersonnel et nous voulions y incorporer le côté humain du service à la clientèle, un principe incontournable pour nous. »

Un concept unique

Dans l'industrie de la mode en particulier, Gilles Fortin et son équipe croient que la présence du conseiller-vendeur dans l'acte d'achat confère un net avantage; ils ne vou-

laient pas y renoncer sur la boutique en ligne. C'est alors qu'ils ont eu l'idée de développer un système, qui contrairement aux autres, fonctionnerait sans passer par un entrepôt central, mais plutôt par les magasins : un concept unique qui met le conseiller-vendeur au centre de la transaction en ligne.

Le rôle du vendeur à l'avant-plan

Ce sont certains magasins sélectionnés pour leur saine gestion qui reçoivent les commandes passées via le site de Tristan, préparent les commandes et les expédient. « Le site transactionnel devient un complément aux boutiques et les vendeurs ne sont pas pénalisés de référer les clients au site web puisqu'ils ne perdent pas la vente », explique monsieur Fortin. En achetant sur le site, le client a accès au nom et au numéro d'employé du conseiller en magasin qui se chargera de sa commande. Il peut donc faire appel à lui, une fois la transaction complétée, pour un échange ou un retour de marchandise.

Un beau succès

Les ventes par le site transactionnel de Tristan sont très satisfaisantes, nous confie Gilles Fortin. Le montant de la transaction moyenne est même supérieur à celui en magasin, même si le volume de vente n'est pas aussi important. « Je suis toujours surpris de voir que des ventes en

SI L'ENTREPRISE A ATTENDU AVANT DE LANCER SA BOUTIQUE EN LIGNE, C'EST QU'ELLE SOUHAITAIT DÉVELOPPER SON PROPRE MODÈLE.

ligne ont été enregistrées aux petit matin rigolent-il. Les habitudes de consommation changent et évoluent. Nous offrons au client le choix de magasiner où il veut et à l'heure qu'il le désire. Nous rejoignons désormais une clientèle à l'extérieur des frontières géographiques de nos magasins et c'est fantastique! » ■

Vos employés se démarquent? Votre entreprise a reçu un prix? Votre culture d'entreprise est différente et vous voulez en parler? Votre expérience nous intéresse. Contactez notre équipe de rédaction afin de partager vos bons coups, votre fierté : emilie@detailquebec.com.

Faites reconnaître l'expertise de vos conseillers-vendeurs et superviseurs de premier niveau.



Visitez detailquebec.com/reconnaissance pour en savoir plus.

Témoignages

Les étoiles du détail témoignent!



★
Jean-François Gagné
Buropro Citation

Jean-François Gagné travaille dans le commerce de détail depuis le début de sa carrière. Avec ses diplômes en vente, électronique et informatique, il représentait le candidat idéal pour le poste de conseiller-vendeur du rayon de l'informatique. « Buropro Citation est un magasin d'une taille supérieure au commerce dans lequel j'évoluais auparavant, explique-t-il. Ça m'a permis de gérer un flux de clients plus important et de relever d'autres défis. Je suis fier de cet emploi que j'occupe depuis près d'un an. »

Le rôle du conseiller-vendeur

Le commerce électronique est en progression rapide et Jean-François est convaincu que les détaillants doivent s'y résoudre et entrer dans l'ère électronique. « Je crois tout de même que le rôle du conseiller demeure essentiel, ajoute-t-il. Il y aura toujours certains achats pour lesquels on préférera être accompagné par une personne-ressource, voir et toucher le produit et effectuer un choix en magasin. Personnellement, j'aurais de la difficulté à acheter un article de grande valeur en ligne. » Jean-François s'assure de visiter le site web de l'entreprise quotidiennement afin d'être informé des promotions en vigueur et des produits qui y sont mis en évidence.

Un certificat pour l'ensemble des employés de la bannière

Pas moins de 71 employés des magasins Buropro Citation, y compris Jean-François, sont inscrits à la démarche d'évaluation et de reconnaissance des compétences *Mes compétences, mon avenir*. « Nous avons été réunis en groupe pour une séance d'information, accompagnée de la documentation nécessaire pour nous préparer à l'évaluation et au passage du client-mystère, relate-t-il. » Le 15 juin prochain, un gala reconnaissance sera organisé par l'employeur au cours duquel les employés ayant complété avec succès la démarche recevront leur certification officielle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.



★
Véronique White
Buropro Citation

Véronique White travaille pour Buropro Citation depuis maintenant six ans. Après avoir occupé le poste d'étalagiste pendant quatre ans, ses employeurs lui ont confié la coordination du rayon des arts, jeux et cadeaux. « En plus de superviser les employés, c'est moi qui décide des jeux et des cadeaux qui se retrouveront dans le bandeau promotionnel », explique-t-elle.

Une designer d'intérieur

Depuis qu'elle a obtenu son diplôme en design d'intérieur, Véronique s'est immédiatement dirigée vers le secteur du commerce de détail. C'est le côté humain de cette sphère d'activité qui a influencé son choix. « J'aime le contact avec la clientèle, avoue-t-elle. Répondre aux besoins du client en trouvant le bon produit pour lui me stimule. » Elle adore son emploi et en parle avec fierté. Elle se réjouit d'avoir choisi ce domaine qui lui a permis d'évoluer vers de nouvelles responsabilités comme la gestion de personnel et les achats.

Commerce en ligne

Véronique est consciente que les détaillants n'ont plus le choix d'être présents sur le web afin d'être compétitifs. « Je vais faire un tour sur le site de Buropro assez régulièrement, ajoute-t-elle. C'est moi qui décide des produits qui se retrouveront dans le bandeau promotionnel en page d'accueil. Je visite aussi les sites de mes concurrents et leurs réseaux sociaux, ça me permet de positionner mon entreprise. »

Candidate à la démarche *Mes compétences, mon avenir*

Comme tous les employés de Buropro Citation, Véronique s'est prêtée à l'évaluation de ses compétences professionnelles de superviseuse afin d'obtenir une reconnaissance ministérielle. « Tout s'est très bien passé, relate-t-elle. L'entrevue cible des éléments réalistes de notre quotidien dans un commerce. J'ai aussi complété les deux formations en ligne pour conseillers-vendeurs et superviseurs de premier niveau afin de bien accompagner mon équipe. Ce sont de bons outils qui m'ont permis de rafraîchir mes techniques de service à la clientèle. »



Conseils sur la manipulation des billets de banque

Les billets en polymère ont une texture différente de celle des billets en papier et il faudra quelque temps pour s'y habituer, mais ils sont tout aussi faciles à utiliser.

Les coupures de 100 \$, de 50 \$ et de 20 \$ en polymère sont déjà en circulation et les nouveaux billets de 5 \$ et de 10 \$ seront émis en novembre prochain. Toutefois, comme ces billets tout neufs remplacent ceux en papier et qu'ils seront « monnaie courante » pour les années à venir, voici quelques conseils sur leur manipulation.

Vous venez de recevoir des billets neufs?

- Commencez par les séparer : avant de les compter, vous pouvez rapidement les

mettre en éventail, les frapper contre une surface dure, les aérer ou les claquer entre vos doigts.

- Pour compter les billets, nous vous recommandons de les tenir dans une main et de les faire passer dans l'autre un à un avec le pouce.

Pour que les billets durent plus longtemps :

- éviter d'y faire des plis, de les froisser ou de les agraffer;
- pour les défroisser, aplatissez-les en exerçant une pression sur eux ou en les tenant enroulés dans le creux de votre main.



INVITATION EXCLUSIVE AUX DÉTAILLANTS

Déjeuner-conférence sur l'expérience client et la conclusion de la vente

En juin, Détail Québec invite les gestionnaires de commerces de détail à venir discuter d'enjeux de ressources humaines lors de deux déjeuners-conférences, qui auront lieu le mardi 4 juin à Laval et le mercredi 5 juin à Sherbrooke.

À LAVAL

Mardi 4 juin 2013, de 7 h 30 à 10 h
Holiday Inn, Laval

À SHERBROOKE

Mercredi 5 juin 2013, de 7 h 30 à 10 h
Hôtel Delta, Sherbrooke

Profitez d'un déjeuner tout en discutant des meilleures techniques pour conclure vos ventes, en compagnie de monsieur Éric Robidoux, formateur spécialisé dans le secteur du commerce de détail.

Le déjeuner et la conférence vous sont offerts gratuitement!

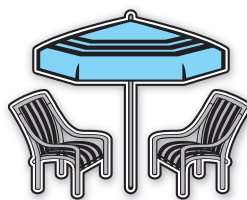
Cette invitation pour deux personnes est adressée gracieusement et exclusivement aux détaillants.



Pour réserver votre place dès maintenant ou pour information, contactez-nous au 1 888 393-0222, poste 200, ou à info@detailquebec.com.

Loi sur les jours fériés

Pour vous préparer aux prochains jours fériés, Détail Québec met à votre disposition ce rappel synthèse des règles à suivre.



JOURS FÉRIÉS DE L'ÉTÉ

Fête nationale du Québec	Lundi 24 juin	Magasins fermés	Congé chômé et payé
Fête du Canada	Lundi 1 ^{er} juillet	Magasins fermés	Congé chômé et payé
Fête du Travail	Lundi 2 septembre	Magasins fermés	Congé chômé et payé

Pour plus d'informations, consultez le site du ministère des Finances et de l'Économie au economie.gouv.qc.ca et celui de la Commission des normes du travail au cnt.gouv.qc.ca.

Sondage

Est-ce que votre entreprise possède un site transactionnel?

Oui Non

Répondez en ligne sur detailquebec.com

Résultats du dernier sondage :

Êtes-vous préoccupés par le marchandisage de votre commerce? **Oui : 95 % Non : 5 %**

Merci à tous ceux qui ont pris le temps de répondre au sondage de satisfaction de La Vitrine. Vos commentaires ont été entendus. Félicitations à la gagnante du concours organisé dans le cadre de ce sondage : Marielle Castilloux d'ADM Sport qui s'est mérité des codes d'accès à la formation en ligne sur l'étiquetage et l'exactitude des prix!

Participation à un projet de recherche universitaire sur l'accès à la formation en entreprise



Détail Québec invite les détaillants à participer à une recherche sur l'accès à la formation en entreprise et les pratiques de gestion en matière de formation. Mené par Amélie Bernier, professeure à la TÉLUQ et codirectrice du Groupe de recherche universitaire Transpol (www.transpol.org), ce projet financé par la Commission des partenaires du marché du travail vise à identifier les pratiques innovatrices de gestion, de formation et d'organisation du travail en matière de formation dans certains secteurs d'emploi afin d'en faciliter l'accès aux travailleurs.

Pour participer, consultez le site www.transpol.org et cliquez sur *Collaboration - Projet de recherche (2012-2013)*.

Pour plus d'informations, communiquez avec la professeure responsable du projet, Amélie Bernier, à amelie.bernier@teluq.ca.

NOTE

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



Détail Québec vous écoute

Vous avez une nouvelle à nous annoncer?
Un commentaire à nous transmettre?
Des suggestions d'articles ou des questions? Écrivez-nous!

emilie@detailquebec.com

Réseau des détaillants

Pour recevoir **La Vitrine**, participer aux activités de Détail Québec et plus encore, inscrivez-vous gratuitement au **Réseau des détaillants!**

detailquebec.com
info@detailquebec.com



Rédactrice en chef
Émilie Carle, conseillère aux communications

Collaborateurs
L'équipe de Détail Québec
Marielle Bouthette, correctrice

Conception graphique
Tic Tac Communications

La Vitrine est tirée à 5 600 copies et est aussi disponible sur detailquebec.com.

Détail Québec
Comité sectoriel de main-d'oeuvre 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
Télécopieur : 514 393-9037

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

