

La Vitrine

Le rôle déterminant du superviseur dans votre commerce de détail

La supervision dans un commerce de détail

Les superviseurs de premier niveau dans le commerce de détail planifient, organisent et coordonnent les activités de leur unité et dirigent des employés, selon les politiques de l'entreprise et les stratégies déterminées par la direction. Qu'on les appelle assistants-gérants, chefs d'équipe, gérants de rayon ou de département, responsables ou directeurs adjoints, ils tiennent un rôle important dans le bon fonctionnement du magasin et des opérations au quotidien. Les superviseurs de premier niveau doivent assurer un bon leadership et guider leur équipe dans le but d'atteindre les objectifs fixés. Les détaillants doivent se montrer soucieux de repérer des personnes qualifiées avant de leur confier un poste de supervision : leurs nombreuses responsabilités ainsi que l'influence qu'ils exercent sur leurs collègues font des superviseurs de premier niveau des employés-clés dans un commerce.

Exigences du poste de superviseur de premier niveau

Les détaillants rencontrés lors des sessions de travail entourant l'analyse de profession des superviseurs ont révélé qu'ils donnaient priorité aux candidatures du personnel déjà à leur emploi. Dans ces situations, l'expérience et le profil de la personne (savoir-être) sont d'abord considérés, plutôt que la scolarité. Lorsque le poste ne peut être pourvu à l'interne, un diplôme d'études secondaires et au moins deux années d'expérience dans le commerce de détail sont requis. Les candidats qui possèdent des compétences et un profil intéressant seront toujours préférés à d'autres qui disposeraient d'une scolarité supérieure, mais dont le savoir-être ne correspond pas aux exigences du poste.



La force d'une équipe solide

Dans un commerce, tous les employés doivent être orientés vers la satisfaction de la clientèle. La création d'équipes solides devient essentielle pour atteindre cet objectif. Les superviseurs de premier niveau encadrent une équipe constituée entre autres de caissiers, commis, personnel de vente, d'entrepôt et de marchandisage. Le leadership qu'ils assurent auprès de ces derniers exerce un impact direct sur leur rendement et le service qu'ils offriront. Les superviseurs devront accorder de plus en plus d'importance et d'attention à la mobilisation de leur équipe, à sa motivation et au maintien d'un climat de travail satisfaisant. Par ailleurs, ceux-ci doivent apprendre à s'ajuster aux jeunes employés qui savent davantage ce qu'ils veulent, qui désirent prendre des responsabilités et obtenir des promotions, et qui sont prêts à faire des compromis.

Une influence sur la fidélisation du personnel

Qu'ils choisissent un candidat à l'interne ou à l'externe, les détaillants doivent être rigoureux pour sélectionner le bon leader à placer au cœur de leur équipe. Un mauvais choix de superviseur pourrait générer des effets négatifs sur l'atmosphère de travail. Dans le *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2012-2015*, les employés qui envisagent de demeurer dans leur emploi d'ici 2015 le font pour trois principales raisons : l'ambiance de travail, le salaire et les conditions de travail, ainsi que l'intérêt des tâches. Outre le changement de carrière ou la fin des études, les personnes qui ne projettent pas rester fidèles à leur employeur évoquent en premier lieu la relation avec les supérieurs hiérarchiques, puis la rémunération et les conditions de travail. Le superviseur peut exercer un impact sur tous ces motifs et celui-ci peut donc avoir une influence déterminante sur la fidélisation du personnel.

Les relations humaines suscitent les taux de satisfaction les plus élevés

La grande majorité des salariés du commerce de détail ont choisi ce secteur, car ils apprécient le contact avec le public et le travail d'équipe. Les employés sondés dans le cadre du *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2012-2015* l'ont exprimé : les rapports avec leurs collègues, la clientèle et leurs supérieurs ainsi que l'accueil reçu dans l'entreprise lors de l'embauche suscitent les meilleurs taux de satisfaction. Le superviseur doit être conscient que sa relation avec son équipe constitue une source de motivation, mais également un facteur de fidélisation du personnel. Ces résultats concordent avec le fait

(Suite page 2)

(Suite de la une)

que l'ambiance de travail constitue le premier motif qui incite les employés à vouloir continuer de travailler pour leur employeur actuel.

Assurer un bon climat de travail

Pour accomplir son rôle de leader, le superviseur doit adopter une attitude d'ouverture et de collaboration, demeurer disponible et favoriser la communication.

Voici quelques suggestions pour y parvenir :

- Faire preuve de dynamisme dans ses communications;
- Apporter du soutien aux employés démontrant des difficultés;
- Être un modèle à suivre en matière de ponctualité et de politesse;
- Prendre en considération les commentaires du personnel;
- Offrir de la rétroaction, féliciter et encourager;

- Célébrer les anniversaires, les réussites;
- Organiser des activités d'équipe.

Une certification officielle pour les superviseurs

Détail Québec offre différents outils qu'il met à la disposition des détaillants afin de développer les compétences des superviseurs de premier niveau. D'abord, la démarche gratuite *Mes compétences, mon avenir* permet au superviseur de faire reconnaître son expérience professionnelle, à condition qu'il possède plus d'un an et demi d'expérience dans un poste de supervision. La réussite d'une entrevue d'évaluation et de la visite d'un client-mystère permettent au candidat de recevoir un certificat de qualification professionnelle émis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de se préparer à son évaluation, il peut compléter une formation en ligne et consulter des guides d'apprentissages. Il suffit de s'inscrire sur detailquebec.com.

D'autres outils de gestion des ressources humaines

Sur detailquebec.com, en cliquant sur *Outils RH*, vous pouvez également consulter des documents téléchargeables gratuitement tels que l'analyse de la profession de superviseur, la description du poste ainsi que la norme professionnelle.

Formation sur la fidélisation du personnel à Laval

Pour outiller vos superviseurs, Détail Québec propose un atelier de formation sur la fidélisation du personnel dans un commerce de détail. Cet atelier sera offert le 30 octobre prochain à Laval, pour seulement 48,75 \$ par participant. Pour information ou inscription, visitez detailquebec.com ou communiquez avec nous au 1 888 393-0222, poste 200, ou à info@detailquebec.com. ■

Détail Québec diffuse l'analyse de profession de caissière-caissier

Les caissières et caissiers jouent un rôle important au sein de votre entreprise. C'est un poste qui peut parfois être négligé : ces employés ne font pas qu'indiquer au client le montant qu'il doit payer. Ils assument plusieurs responsabilités : balancer le contenu des caisses, réaliser des ventes, répondre aux questions, diriger les clients, etc. Ils exercent un impact important sur l'image de l'entreprise et la fidélisation de la clientèle.

Afin de mieux connaître le rôle de la caissière et du caissier, Détail Québec a procédé à l'analyse complète de cette profession : ses tâches, ses conditions et les habiletés et comportements qu'elle nécessite. L'information a été recueillie dans le cadre d'ateliers et validée auprès de travailleurs du secteur. Ce document vous sera utile pour structurer vos pratiques RH en ce qui a trait au recrutement, à la formation et à l'évaluation du rendement de vos caissières et caissiers. Consultez-le maintenant sur detailquebec.com, sous l'onglet *Outils RH*.



CONNAISSANCES, HABILITÉS ET ATTITUDES DES CAISSIÈRES ET CAISSIERS

Connaissances

ANGLAIS
CADRE LÉGAL
COMMUNICATION
ENTREPRISE
INFORMATIQUE
MATHÉMATIQUES

Habilités

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES ET LOGIQUE
PLANIFICATION ET SENS DE L'ORGANISATION
COORDINATION
DEXTÉRITÉ
VISION PÉRIPHÉRIQUE

Attitudes

COLLABORATION
ENTREPRENANT
ENTHOUSIASME
DISCRÉTION
PATIENCE
TOLÉRANCE

Formation en ligne sur l'étiquetage et l'exactitude des prix

Acheter ▶
cette formation

Profitez d'un forfait vous donnant l'accès illimité à cette formation.



Exemple à suivre

Deux fleuristes promues superviseuses



En collaboration avec **Isabelle Côté**, copropriétaire du Centre des Roses.

En 1976, Francine Beaudet et Cyrille Côté ouvrent la boutique de fleurs, le Centre des Roses, située à Cap-de-la-Madeleine. Par la suite, deux autres boutiques voient le jour; en 1988, celle de Trois-Rivières-Ouest et en 1994, celle de Trois-Rivières. Le 1^{er} janvier dernier, les fondateurs décident de passer le flambeau à leurs filles Isabelle et Mariève Côté. Aujourd'hui, le Centre des Roses dispose d'une quinzaine d'employés engagés à offrir un service professionnel et personnalisé à sa clientèle.

Les attitudes plutôt que les connaissances

Le Centre des Roses emploie actuellement deux superviseuses de premier niveau. Tandis que l'une est responsable des boutiques, l'autre est responsable de la production. Sélectionnées au sein de l'entreprise, les deux responsables occupaient un poste de fleuriste avant d'être désignées par leurs employeurs pour relever ce nouveau défi. Les propriétaires

du Centre des Roses ont préféré recruter à l'interne des candidates qui avaient démontré qu'elles présentaient le potentiel nécessaire pour assumer un poste de supervision. « Il nous apparaissait logique de choisir les attitudes plutôt que les compétences », explique Isabelle Côté. Les deux gestionnaires ont alors cherché les personnes qui seraient le plus compatibles avec le style de gestion qui les caractérise. « Nous sommes deux jeunes propriétaires dans la trentaine et nous avons besoin de gens très collaborateurs, avec un sens des affaires éprouvé, une grande ouverture et de la minutie, entre autres », confie-t-elle.

Superviseuses en formation

Une fois les candidates sélectionnées pour le poste, les propriétaires se sont chargées de les former afin qu'elles puissent se réaliser dans leurs nouvelles fonctions. « Nous avons fait appel à un consultant pour établir leur description de tâches, puis nous avons réalisé un plan de formation en fonction des éléments requis et de leurs connaissances », explique Isabelle. La formation des superviseuses s'est répartie sur environ trois mois avec chacune d'elles et des rencontres régulières permettaient de suivre leur évolution et de dresser un bilan des acquis. « Nous leur avons confié de nouvelles tâches au fur et à mesure qu'elles maîtrisaient les précédentes, relate Isabelle. Aujourd'hui, nos deux superviseuses sont en poste depuis un an et trois ans respectivement. Quand tout roule rondement, je sais qu'elles y sont pour beaucoup! »

Lisez le témoignage de l'une des superviseuses du Centre des Roses à la page suivante.



Les deux propriétaires du Centre des Roses, Isabelle et Mariève Côté.

Grand gagnant dans la catégorie Relève d'entreprise

À la finale nationale du Concours québécois en entrepreneuriat qui avait lieu le 19 juin dernier à Québec, le Centre des Roses a été couronné grand gagnant dans la catégorie *Relève d'entreprise*, sélectionné parmi plus de 200 dossiers déposés, d'un bout à l'autre du Québec. Ce concours est le seul qui cible à la fois les étudiants, de même que tous les nouveaux entrepreneurs se trouvant à l'étape du plan d'affaires ou en phase de démarrage. « Nous sommes très heureuses de cette marque de reconnaissance. C'est une belle tape dans le dos qui nous motive à continuer de nous impliquer dans l'entreprise bâtie par nos parents. C'est une célébration du passé, mais également de l'avenir », confie Isabelle Côté. ■

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!



Christine Harnois

Centre des roses

Le choix d'un milieu de stage

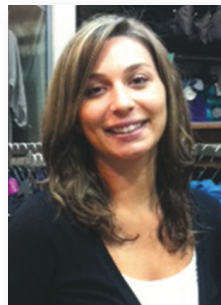
Alors que Christine Harnois suivait sa formation professionnelle de fleuriste, la recherche d'un lieu de stage l'a amenée à visiter diverses boutiques. « Mon choix s'est arrêté sur le Centre des Roses, raconte-t-elle. J'ai aimé l'accueil chaleureux ainsi que l'énergie et la créativité qui se dégagent des lieux et des gens. J'ai donc effectué mon premier stage au Centre des Roses, ainsi que tous ceux qui ont suivi puisque j'avais été engagée à la suite de mon premier stage. »

Une transition en douceur

Christine s'est intégrée si rapidement à l'équipe et s'est démarquée au point où, quelques mois après son embauche, les propriétaires du Centre des Roses lui ont proposé de devenir responsable des boutiques. « J'ai accueilli ce nouveau défi avec beaucoup de fierté, confie Christine. Je n'avais jamais géré de personnel, mais c'est quelque chose qui m'attirait! » Les propriétaires l'ont formée pendant quelques mois avant de lui confier les rênes de son nouveau rôle. « Elles m'ont donné d'excellents outils de travail, relate-t-elle, m'ont fait rencontrer un coach professionnelle et m'ont très bien encadrée pour que la transition s'opère naturellement. » Depuis trois ans, Christine est chargée des ressources humaines, du développement commercial et de la qualité du service pour les trois boutiques Centre des Roses qui comptent une quinzaine d'employés au total.

Un nouveau rôle qui convient parfaitement à ses besoins

Son truc pour être une superviseuse appréciée de ses pairs? « Il faut être un bon exemple pour les autres, explique-t-elle. En ce sens que je dois moi-même mettre en application ce que je demande aux employés. Je dois aussi respecter mes engagements. Quand je dis quelque chose, je dois être fidèle à ma parole. » À l'instar des personnes qui font carrière dans le commerce de détail, Christine est heureuse de s'épanouir dans un emploi qui lui permet d'être près des gens. Ses nouvelles responsabilités lui donnent désormais la chance de mettre à profit son sens des affaires et de collaborer à l'évolution du Centre des Roses.



Christine Boutin-Lépine

Sports Experts

Un potentiel à exploiter

Christine Boutin-Lépine est entièrement dévouée à Sports Experts qui l'emploie depuis huit ans. Elle travaille dans le secteur depuis l'âge de 16 ans. Après deux années passées dans d'autres commerces, Christine arrive chez Sports Experts où son ascension sera fulgurante. D'abord conseillère dans le rayon du vêtement, elle sera ensuite chargée de la mise en marché, puis caissière avant de devenir assistante-gérante, le poste qu'elle occupe maintenant depuis trois ans. « J'ai la chance d'être encouragée par une gérante qui a su déceler le potentiel en moi et qui m'a aidée à l'exploiter », confie-t-elle.

Des intérêts qui mènent vers de nouveaux défis

Sans formation spécifique reliée au commerce de détail, c'est notamment le fruit des efforts de Christine, sa curiosité et son attitude positive qui lui ont ouvert des portes et lui ont permis de se tailler une place de choix au sein de l'entreprise. « Je n'ai jamais hésité à prendre les devants et à chercher à en apprendre toujours davantage, explique-t-elle. Et quand un poste ou un projet m'intéressait, je manifestais mon intérêt à mes supérieurs et c'est ainsi que j'ai pu grandir dans l'entreprise. » D'ailleurs, Christine avait signifié son intérêt pour la comptabilité et son employeur lui a récemment confié des tâches administratives liées à la comptabilité. Depuis qu'une des techniciennes en administration qui travaillait pour le magasin a pris sa retraite, Christine consacre deux journées par semaine à occuper ses fonctions. « Le reste de la semaine, je suis assistante-gérante, dit-elle. C'est une chance unique qui me permet de combiner ce que j'aime, en attendant d'être entièrement prête à occuper un poste administratif à temps plein. »

Une deuxième famille

Christine aime l'aspect service à la clientèle ainsi que le contact humain que son emploi lui procure. « Quand je suis entrée dans ce commerce pour la première fois, raconte-t-elle, et que j'ai vu tous les gens qui y travaillent, sur le plancher, dans les bureaux, dans l'entrepôt et qu'ils avaient tous un rôle important à jouer, j'ai été fascinée! » Christine adore son emploi et constitue une excellente ambassadrice de l'entreprise qu'elle décrit comme sa deuxième famille.

Cet automne, la Mutuelle de formation Détail Québec vous propose à nouveau ses populaires ateliers de formation sur la vente et le merchandising.

Grâce à une subvention spéciale, la Mutuelle rembourse le salaire des participants jusqu'à un maximum de 150 \$ (offre réservée aux détaillants du Québec). C'est une occasion en or pour développer les compétences clés de vos employés. Faites vite, les places sont limitées!

Témoignages

« J'ai été ravie par l'atelier sur les techniques de merchandising visuel. Je le recommande fortement! J'ai pu mettre en place des changements dès mon retour au travail. C'est un atelier très concret! »

Sara Théberge, propriétaire de la boutique Lilyka

« C'est étonnant de constater comme on est beaucoup plus efficaces que les années précédentes grâce à l'atelier sur le merchandising stratégique. La réponse de la clientèle est beaucoup plus intéressante et ça se traduit dans nos chiffres! »

Jean-Marc Laprise, président de Cyclo-Service

« En participant à l'atelier sur le merchandising stratégique, ça m'a nourrie en idées novatrices pour mettre à exécution la vision de notre nouveau président. Je suis dorénavant plus attentive à la circulation des clients dans le magasin et je tente d'exprimer l'identité du commerce dans la disposition des produits. »

Nathalie Lamontagne, gérante de la présentation visuelle chez Bentley

Les formations	Villes	Dates
Techniques de merchandising visuel	Québec	19 sept. 2013
	Montréal	16 oct. 2013
	Drummondville	6 nov. 2013
Merchandising stratégique	Québec	18 sept. 2013
	Montréal	15 oct. 2013
Expérience client et conclusion de la vente	Montréal	25 sept. 2013
	Sherbrooke	2 oct. 2013
	Montmagny	28 oct. 2013



Pour information, consultez detailquebec.com, communiquez avec nous au 1-888-393-0222, poste 200, ou écrivez-nous à info@detailquebec.com.



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

Fidélisation du personnel

Emploi-Québec Laval et Détail Québec, en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie de Laval, présenteront deux événements d'importance à Laval sur le thème de la **fidélisation du personnel** dans le commerce de détail.

Déjeuner-conférence

16 octobre – 7 h 30 à 10 h

Château Royal, 3500, boul. du Souvenir, à Laval
Activité gratuite incluant le déjeuner

Formation sur la fidélisation du personnel

30 octobre – 8 h 30 à 16 h

Château Royal, 3500, boul. du Souvenir, à Laval
Prix : 48,75 \$
(grâce à une subvention d'Emploi-Québec Laval couvrant 75 % du prix régulier)
Le prix inclut le matériel de formation, le repas et l'attestation de participation.

Venez en apprendre plus sur la fidélisation et la mobilisation du personnel dans le commerce de détail en compagnie d'Éric Robidoux, conférencier et formateur.



Faites vite les places sont limitées!

Pour information ou inscription, consultez detailquebec.com ou communiquez avec nous au 1 888 393-0222, poste 200, ou à info@detailquebec.com.

Ces activités sont rendues possibles grâce à la collaboration de la Chambre de commerce et d'industrie de Laval et à la contribution financière d'Emploi-Québec Laval.



Chambre
de commerce
et d'industrie
de Laval

Emploi
Québec
Laval



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

Sondage

Quels sont les besoins de formation de vos superviseurs?

- gestion du personnel
- gestion des opérations
- gestion des conflits
- marchandisage et présentation visuelle
- vente et service à la clientèle

Répondez en ligne sur detailquebec.com

Résultats du dernier sondage :

Est-ce que votre entreprise possède un site transactionnel? **Oui : 67 % Non : 33 %**



Formations en ligne : lancement du forfait illimité et révision des prix!

En plus des licences individuelles, Détail Québec offre maintenant le forfait illimité pour ses formations en ligne. Pour 100 \$ (taxes en sus), ce forfait vous permet de vous procurer autant de codes d'accès que vous le désirez et ceux-ci seront valides pendant un an. Vous pourrez même suivre l'avancement des apprentissages de vos employés à partir de votre compte.

Profitez cette occasion pour former l'ensemble de vos employés sur la thématique de l'étiquetage et l'exactitude des prix, des compétences des conseillers-vendeurs ou des superviseurs de premier niveau. Intéressé? Visitez la boutique en ligne sur detailquebec.com!

Nouveaux prix des formations en ligne

1 licence
9,95 \$

5 licences
24,95 \$

Forfait illimité d'une
période d'un an
100 \$

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

Groupes de produits issus de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.
www.fsc.org Cert. no. XXX-XXX-000
© 1996 Forest Stewardship Council



Rédactrice en chef
Émilie Carle, conseillère aux communications

Collaborateurs
L'équipe de Détail Québec
Marielle Bouthyette, 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

