

SUPERVISEUR DE COMMERCES

LCA.DG

570 heures / 18,63 unités



DESTINATAIRES

Ce programme s'adresse aux personnes désirant travailler dans le domaine du commerce de détail. Il est conçu pour les gens possédant une expérience de travail liée au commerce, acquise au Québec ou à l'étranger et qui aspirent à devenir superviseur de commerces de détail.

Il s'adresse aux personnes dynamiques et motivées, qui aiment le travail d'équipe et qui sont de bons vendeurs.

OBJECTIF

Le programme aborde quatre grands thèmes : la gestion de personnel, la vente et le service à la clientèle, le merchandising et la communication.

En tant que superviseurs de commerces, vous serez appelés à gérer une équipe de vente, diriger les opérations d'un commerce selon les objectifs et politiques du commerce, vérifier la disponibilité des stocks et gérer l'inventaire, voir à la mise en marché des produits et services de manière à promouvoir leur vente et à assurer la qualité du service à la clientèle.

À la fin de ce programme, les diplômés auront développé les compétences leur permettant d'accéder à des postes de superviseur de commerces, gérant, chef d'équipe, assistant-gérant, directeur-adjoint, ou à tout autre poste apparenté.

PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Les commerces de détail, pour demeurer concurrentiels, doivent aujourd'hui offrir beaucoup plus qu'un produit ou un service afin de satisfaire une clientèle de plus en plus informée et exigeante. De plus en plus, le client s'attend à vivre une expérience de magasinage. Le superviseur de commerces joue un rôle clé dans la prestation d'un service à la clientèle rapide, efficace et personnalisé.

La profession de superviseur de commerce est actuellement parmi les professions les plus en demande au Québec. Les entreprises se concurrencent entre elles pour recruter les meilleurs candidats. De plus, les perspectives d'avancement sont excellentes pour les superviseurs performants et les bons vendeurs. Ceux-ci peuvent espérer gravir les échelons rapidement et les possibilités de carrière sont fort intéressantes.

DIPLÔME

Attestation d'études collégiales (AEC)

CONDITIONS D'ADMISSION

- Détenir un diplôme d'études secondaires ou une formation jugée suffisante.
- Satisfaire à l'une des conditions suivantes :
 - avoir déjà interrompu ses études au moins deux sessions consécutives ou une année scolaire;
 - avoir complété au moins une année d'études post-secondaires échelonnée sur une période d'un an ou plus;
 - être visé par une entente conclue entre le Collège et un employeur ou par un programme gouvernemental.

CRITÈRES DE SÉLECTION

Pour être sélectionnée, la personne devra réussir un test de français écrit et un test de mathématiques, de même qu'une entrevue de sélection.

Elle devra aussi posséder au moins une année d'expérience dans le secteur du commerce de détail ou dans un domaine apparenté.

**FORMATION CONTINUE ET
SERVICES AUX ENTREPRISES**

Galeries des Sources
3109, boulevard des Sources
Dorval - (Québec) H9B 1Z6
514 626-8555 - poste 0 - fc@cgodin.qc.ca

www.CGODIN.QC.CA/FORMATION-CONTINUE

COMPÉTENCES VISÉES

- Assurer la présentation visuelle et l'approvisionnement de l'espace de vente;
- Communiquer et interagir dans un contexte de gestion commerciale;
- Vendre des produits et des services dans un établissement commercial;
- Analyser l'information comptable et utiliser des logiciels à des fins de gestion commerciale;
- Mettre en place et superviser le service à la clientèle selon l'approche qualité;
- Appliquer un processus de gestion dans un contexte de commercialisation;
- Superviser une équipe de vente;
- Former le personnel de vente;
- Constituer une équipe de vente;
- Intégrer le marché du travail au moyen d'un stage en entreprise.

LISTE DES COURS

410-Z73-JO

Techniques de vente

410-ZC4-JO

Supervision et formation du personnel

410-ZE3-JO

Service à la clientèle

410-Z23-JO

Communication efficace

410-Z83-JO

Management

410-Z93-JO

Gestion des ressources humaines

410-Z11-GG

Technologies et comptabilité

410-Z12-GG

Présentation visuelle et approvisionnement

410-ZGC-JO

Stage d'intervention en entreprise commerciale

SUPERVISEUR DE COMMERCE

Techniques de vente 45 heures 1,66 unités 2-1-2

Dans ce cours, l'étudiant apprendra comment accueillir et approcher divers types de clientèles ainsi qu'à identifier leurs besoins. Il apprendra à mettre en valeur les biens et services du commerce et ce, dans le but de répondre aux besoins exprimés du client et de conclure ses ventes. Il apprendra des techniques de communication et de vente.

Supervision et formation du personnel 60 heures 2 unités 2-2-2

Par ce cours, l'étudiant apprendra les éléments importants de la supervision des ressources humaines au sein d'un commerce de détail, tout en se familiarisant avec le rôle, les fonctions et les responsabilités qui incombent à un superviseur.

Service à la clientèle 45 heures 2 unités 2-1-3

Dans ce cours, il sera question entre autres des tendances de consommation et de ses impacts sur le service à la clientèle, de l'approche-client, de la gestion de la qualité et des techniques de service à la clientèle. L'étudiant apprendra aussi à fidéliser et à satisfaire la clientèle ainsi qu'à traiter les plaintes des clients.

Communication efficace 45 heures 1,66 unités 2-1-2

Dans ce cours, l'étudiant apprendra les principes de base de la communication interpersonnelle utiles pour les contacts avec la clientèle et pour la gestion du personnel. Il sera question entre autres de l'approche-client, du travail d'équipe et des techniques de communication et de négociation.

Management 45 heures 1,66 unités 2-1-2

Dans ce cours, l'étudiant se familiarisera avec les différents aspects de la gestion : planification, organisation, direction et contrôle. Ainsi, il comprendra ce qu'est le processus administratif et sera en mesure de l'appliquer au niveau d'un commerce de détail.

Gestion des ressources humaines 45 heures 1,66 unités 2-1-2

Ce cours montre à l'étudiant comment se constituer une équipe de vente, en déterminant d'abord ses besoins de personnel. L'étudiant appliquera des techniques de recrutement, de sélection et d'embauche du personnel. Il apprendra aussi à mettre en place un plan d'accueil pour les nouveaux employés.

Technologies et comptabilité 45 heures 1,66 unités 2-1-2

Ce cours initie l'étudiant à des notions et principes de base en comptabilité. L'étudiant apprend à utiliser différents logiciels utiles pour la fonction de travail du superviseur de commerces.

Présentation visuelle et approvisionnement 45 heures 1,66 unités 2-1-2

Dans ce cours, l'étudiant apprendra à aménager un magasin de détail à l'aide d'un plan d'aménagement. Il apprendra à disposer les produits de manière attrayante pour le client, à utiliser les étagères et les meubles de présentation et à agencer les produits de manière dynamique. Il sera question des règles d'affichage et d'étiquetage, ainsi que des mesures de sécurité. Enfin, l'étudiant apprendra à évaluer l'impact de ses stratégies de merchandising sur ses ventes.

Stage d'intervention en entreprise commerciale 195 heures 4,66 unités 1-12-1

Durant leur stage, les étudiants appliqueront des connaissances pratiques acquises tout au long de leur formation dans un contexte réel de commerce de détail. Ils auront à démontrer un souci constant de professionnalisme, de confidentialité, de respect des règles et de motivation à la tâche.