

Cette fiche propose des ressources disponibles pour accompagner les personnes souhaitant, de façon volontaire et autodidacte, poursuivre leurs apprentissages en lien avec ce programme d'études. La majorité des liens proposés sont gratuits. Les liens vers des sites Internet proposant l'achat de volumes ou de ressources numériques sont présentés à titre informatif uniquement. Internet étant en constante évolution, vous êtes invités à communiquer tout lien erroné à l'adresse courriel indiquée à la toute fin de cette fiche.



CODE	ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	OUTILS D'ACQUISITION
448-422	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	
448-436	Établir des relations professionnelles en vente-conseil	<p style="text-align: center;">Partie – Relations professionnelles</p> <p>Vidéo :</p> <ul style="list-style-type: none"> • YOUTUBE (www.communicationnonverbale) : <i>Dans les secrets de la communication non verbale.</i> <p>Volumes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CEMEQ (www.cemeg.qc.ca) : <i>L'art de communiquer.</i> Guide papier ISBN 978-2-89620-732-9. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-600-1. <ul style="list-style-type: none"> ◦ La communication orale : échanger pour se comprendre; ◦ Le langage non verbal : « parler » sans même ouvrir la bouche; ◦ Les styles d'apprentissage et de communication : différentes manières d'apprendre et d'interagir; ◦ Les secrets des communications gagnantes : personnaliser ses messages et aller droit au but; ◦ Le travail d'équipe : échanger pour se comprendre; ◦ La qualité de la langue française : un « impératif » pour le « présent » et le « futur » du conseiller en vente; ◦ Les outils informatiques : des alliés précieux; ◦ La communication écrite : organiser ses mots pour passer le bon message. • Chenelière Éducation (www.cheneliere.ca) : <i>Introduction aux communications d'affaires</i>, 3^e édition. Livre de référence pour la mise en page de divers documents. Cahier ISBN13 : 9782765103394. <p>Volumes numériques interactifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CEMEQ (www.cemeg.qc.ca) : <i>Ensemble de 15 guides numériques (Guide 12 à paraître).</i> Guides ISBN PHX-2018-01-12-MKKN : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Compatibilité multiplateforme (PC, iOS, Android); ◦ Consultation sur différents types d'appareils (ordinateurs, tablettes, téléphones intelligents); ◦ Synchronisation des données entre différents appareils; ◦ Consultation avec ou sans connexion Internet; ◦ Table des matières interactive; ◦ Exercices interactifs avec rétroaction immédiate (accès aux réponses du corrigé); ◦ Ressources multimédias intégrée; ◦ Fonction d'envoi d'exercices par courriel à l'enseignant; ◦ Nombreuses fonctions intégrées dans l'application de lecture : recherche, surlignage, annotation, consultation d'un dictionnaire et plus!



CODE	ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	OUTILS D'ACQUISITION
448-436 (suite)	Établir des relations professionnelles en vente-conseil	<p style="text-align: center;">Partie – Correspondance</p> <p>Site Internet pour grammaire, usages, particularités, exercices interactifs, etc. :</p> <ul style="list-style-type: none">• www.ccdmd.qc.ca : Amélioration du français.
448-443	Interpréter les comportements de la clientèle	<p>Volume :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>Qui êtes-vous cher client?</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-690-2. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-713-8 :<ul style="list-style-type: none">◦ Le client : un monde d'influences, une somme de comportements;◦ Les besoins et les motifs d'achat : les moteurs de la consommation;◦ Le processus décisionnel d'achat : entre « vouloir quelque chose » et « évaluer son achat ».
448-452	Offrir le service à la clientèle	<p>Formations en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">• Challenge Action (www.challenge-action.com/formation-service-a-la-clientele)<ul style="list-style-type: none">◦ Notions de base et techniques avancées pour un service parfait auprès des clients. Durée de 45 minutes.◦ Formation à distance avec vidéo. 1 h 28 minutes de contenu, première leçon gratuite. <p>Volumes :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>Souriez, vous entrez en scène!</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-694-0. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-714-5 :<ul style="list-style-type: none">◦ Le commerce et son service à la clientèle : un miroir qui parle;◦ La qualité du service à la clientèle : se distinguer pour exceller;◦ Personnaliser le service à la clientèle : devenir le conseiller idéal pour chacun des clients;◦ La concurrence : connaître ses adversaires pour gagner la course!;◦ Le stress et les situations difficiles : mieux les gérer pour mieux mener sa carrière.• <i>Le petit livre rouge de la vente</i> – Jeffrey Gitomer. La clé du succès se trouve dans ce constat tout simple : les gens n'aiment pas se faire « vendre » quelque chose, mais ils adorent « acheter ». Partant de ce point de vue, il ouvre de nouvelles avenues et vous propose des dizaines de trucs infailibles à expérimenter. Disponible en librairie ou à la bibliothèque publique.



CODE	ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	OUTILS D'ACQUISITION
448-468	Vendre des produits et services	<p>Formation partielle :</p> <ul style="list-style-type: none">• Consulter les formations de la Chambre de commerce de la région. <p>Site Internet :</p> <ul style="list-style-type: none">• digiSchool commerce (www.marketing-etudiant.fr) : <i>Technique de vente : cours marketing</i>. Accès gratuit avec la création d'un compte. Lecture de documents PDF et vidéos. <p>Volume :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>Au cœur du métier</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-700-8. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-786-2 :<ul style="list-style-type: none">◦ Un premier « plongeon » dans la vente;◦ Se préparer à la vente;◦ Accueillir le client;◦ Qualifier et approcher le client;◦ Déterminer les besoins et les motivations d'achat du client;◦ Présenter les produits et les services;◦ Répondre aux objections et aux demandes de négociation;◦ Proposer des produits ou des services complémentaires ou supplémentaires, présenter le prix et conclure la vente;◦ Vendre et offrir un service par téléphone.• <i>Le petit livre rouge de la vente</i> – Jeffrey Gitomer. La clé du succès se trouve dans ce constat tout simple : les gens n'aiment pas se faire « vendre » quelque chose, mais ils adorent « acheter ». Partant de ce point de vue, il ouvre de nouvelles avenues et vous propose des dizaines de trucs infailibles à expérimenter.
448-473	Effectuer des transactions liées à la vente	<p>Applications et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pige.Québec (www.pige.quebec) : blog sur divers outils, applications et logiciels concernant la gestion et les finances. À télécharger sur téléphone, tablette ou ordinateur. Disponibles en version Apple et Android. Tous gratuits. <p>Volume :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>Le compte est bon!</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-988-0. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-692-6 :<ul style="list-style-type: none">◦ Accueillir la clientèle à la caisse;◦ Calculer le prix des produits et préparer des factures manuellement;◦ Utiliser un système de caisse informatisé et un terminal de point de vente;◦ Finaliser la vente d'une manière professionnelle.



CODE	ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	OUTILS D'ACQUISITION
448-481	Organiser son temps de travail	<p>Tests en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">Autodiagnostic de votre gestion du temps au quotidien (www.rsv.espacedoc.net) Document PDF à télécharger.Quiz sur la conception du temps et les méthodes de travail (www.71choix.com)Test « Savez-vous gérer votre stress? » (test.doctissimo.fr) <p>Volumes :</p> <ul style="list-style-type: none">CEMEQ (www.cemeg.qc.ca) : <i>Le temps qui file</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-722-0. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-852-4 :<ul style="list-style-type: none">Éliminer les rongeurs de temps;Se fixer des objectifs;Planifier : un art qui s'apprend;Planifier grâce à des outils.SOFAD (www.sofad.qc.ca) : <i>Gestion du temps</i>. Exercices interactifs sur le site Internet. Guide ISBN 8-4316-01. Aussi disponible en format numérique ISBN N-4316-01.
448-492	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	<p>Sites Internet :</p> <ul style="list-style-type: none">Gouvernement du Québec - Emploi (www.quebec.ca) : Conseils en recherche d'emploi. Préparer et diffuser sa candidature. Rédiger son curriculum vitae.Jobboom (www.jobboom.com) : Modèles et exemples de CV.Modèles de CV (www.modeles-de-cv.com) : Plus de 50 modèles à télécharger gratuitement en format Word.
448-504	Amorcer la pratique du métier	
448-512	Se situer au regard des lois et règlements inhérents à l'exercice du métier	<p>Formation en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">Comité sectoriel de main-d'oeuvre du commerce de détail (CSMO) : (www.detailquebec.com) Ensemble des compétences nécessaires à l'exercice de la profession de conseiller-vendeur grâce à près de 50 capsules d'apprentissage. Apprentissage par jeu de rôle en entreprise virtuelle. <p>Sites Internet :</p> <ul style="list-style-type: none">Charte de la langue française : www.charte.de.la.langue.françaiseDifférents aspects de la consommation (contrats, achats, garanties/réparations, plaintes/recours, cré-dit/endettement, assurances) : www.educaloi.qc.ca/categories/consommationFédération des chambres de commerce du Québec : www.fccq.caLoi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux : www.economie.gouv.qc.caLoi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé : www.legisquebec.gouv.qc.caCommission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) : www.cnesst.gouv.qc.caOffice de la protection du consommateur (OPC) : www.opc.gouv.qc.ca



CODE	ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	OUTILS D'ACQUISITION
448-512 (suite)	Se situer au regard des lois et règlements inhérents à l'exercice du métier	Vidéos : <ul style="list-style-type: none">CEMEQ (www.cemeg.qc.ca) : Consulter les vidéos de la compétence 10 du programme de vente-conseil sur la Médiathèque. Volumes : <ul style="list-style-type: none">CEMEQ (www.cemeg.qc.ca) : Vendre de façon responsable. Guide papier ISBN 978-2-89620-724-4. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-874-6 :<ul style="list-style-type: none">La Loi sur la protection du consommateur;La Charte de la langue française;La Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux;La Charte canadienne des droits et libertés;La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;La Loi sur la santé et la sécurité du travail.
448-522	Assurer le service après-vente	Site Internet : <ul style="list-style-type: none">Office de la protection du consommateur (OPC) : www.opc.gouv.qc.ca Volumes : <ul style="list-style-type: none">CEMEQ (www.cemeg.qc.ca) : <i>Satisfaction garantie!</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-753-4. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-867-8 :<ul style="list-style-type: none">Le commerce au détail et le service après-vente;Le service après-vente et la fidélisation de la clientèle;Le service après-vente et les réclamations des clients;La réception et le traitement des plaintes des clients.<i>Le petit livre rouge de la vente</i> – Jeffrey Gitomer. La clé du succès se trouve dans ce constat tout simple : les gens n'aiment pas se faire « vendre » quelque chose, mais ils adorent « acheter ». Partant de ce point de vue, il ouvre de nouvelles avenues et vous propose des dizaines de trucs infaillibles à expérimenter.
448-534	Effectuer, en langue seconde, des activités liées à la vente	Application Web : <ul style="list-style-type: none"><i>Tell Me More</i> : plateforme virtuelle pour améliorer ses compétences en anglais. Licence pour droits d'utilisation : Commission scolaire de Sherbrooke (accadmin@csrs.ca). Peut aussi être disponible par les Services aux entreprises de votre commission scolaire. Cours populaires <ul style="list-style-type: none">Consulter les listes de cours populaires et les perfectionnements à temps partiel des institutions scolaires (commission scolaire et cégep).Formations privées en anglais. Site Internet : <ul style="list-style-type: none">Learn English Speaking (www.fr.talkenglish.com) : Apprendre l'anglais ou améliorer votre niveau de conversation gratuitement



CODE	ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	OUTILS D'ACQUISITION
448-543	Maintenir à jour sa connaissance des produits et des services	<p>Volumes :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>Sous la loupe!</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-754-1. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-882-1 :<ul style="list-style-type: none">◦ Dresser un portrait-robot : analyser les caractéristiques des produits et des services;◦ Fouiller dans les archives : analyser la commercialisation des produits et services;◦ Prendre les empreintes : analyser la différenciation des produits et des services;◦ Faire la preuve : analyser la qualité des produits et services.• <i>Comment gérer les plaintes de ma clientèle</i> ISBN-2-89-472-298-2. Comment se tirer d'affaire dans les situations les plus délicates? Comment mettre en œuvre un bon service de gestion des plaintes? Agrégement d'histoires inspirées de faits réels et nombreux questionnaires à remplir. Découvrir la méthode PARI :<ul style="list-style-type: none">◦ Préparer : définir votre vision en matière de gestion des plaintes et outiller votre équipe en conséquence;◦ Accueillir : apprendre l'art de recevoir les plaintes;◦ Réagir : proposer des solutions adéquates;◦ Innover : mettre sur pied un service de gestion des plaintes efficace.
448-554	Effectuer des activités liées à l'approvisionnement	<p>Volume :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>Nous l'avons en stock!</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-725-1. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-868-5 :<ul style="list-style-type: none">◦ L'abc de l'approvisionnement;◦ Les formulaires et l'approvisionnement;◦ La réception de la marchandise et sa préparation pour la vente;◦ Les inventaires;◦ Les dangers qui menacent vos produits;◦ L'informatisation de l'approvisionnement.
448-563	Effectuer des activités liées à la présentation visuelle	<p>Volume :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>De l'autre côté du décor!</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-727-5. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-881-4 :<ul style="list-style-type: none">◦ La présentation visuelle : le décor du spectacle de la vente;◦ L'interprétation du plan de présentation visuelle : la mise en scène du scénario;◦ La préparation de l'espace d'étalage : une chorégraphie bien orchestrée;◦ La mise en valeur du produit : pleins feux sur les vedettes. <p>Sites Internet :</p> <ul style="list-style-type: none">• Moteur de recherche Google – Menu Images (www.google.ca) : Utiliser les mots-clés <i>Présentation visuelle de boutiques</i> pour visualiser de nombreuses images de décor.



CODE	ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	OUTILS D'ACQUISITION
448-573	Établir des liens entre les stratégies marketing et la vente de produits et services	<p>Sites Internet :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Érable – Agri-réseau</i> (www.agrireseau.net) : <i>Comment faire une publicité écrite efficace.</i> Document PDF. Les dix principes.• Super commerce (www.marketing-etudiant.fr) : Accès gratuit avec la création d'un compte (Lecture de document PDF et vidéo).• Succès marketing (www.succes-marketing.com) : <i>Cycle de vie de vos produits : lancement, croissance, maturité et déclin.</i> Onglet <i>Marketing management</i> / Menu <i>Stratégie marketing</i> / Option <i>Cycle de vie de vos produits.</i> <p>Volume :</p> <ul style="list-style-type: none">• CEMEQ (www.cemeq.qc.ca) : <i>Soyez stratégique!</i>. Guide papier ISBN 978-2-89620-735-0. Guide numérique interactif ISBN 978-2-89620-876-0 :<ul style="list-style-type: none">◦ Le marketing : du concept à la pratique;◦ Le plan de marketing : un outil clé;◦ L'analyse de la situation actuelle de l'entreprise : comprendre les enjeux pour viser juste!◦ L'orientation stratégique : la destination visée;◦ Les stratégies de marketing : trouver la combinaison gagnante;◦ La mise en œuvre des stratégies de marketing : au cours de l'action!
448-588	S'intégrer au milieu de travail	



Les **Outils d'acquisition de compétences** sont mis à jour annuellement, toutefois Internet étant en constante évolution, votre collaboration serait grandement appréciée :

- si un hyperlien s'avère non fonctionnel;
- si une information n'est plus adéquate;
- si vous souhaitez suggérer de nouveaux outils d'acquisition.

S.V.P. , aviser l'équipe responsable au CERAC de la Beauce-Etchemin à ceracfp@csbe.qc.ca.