



Guide de commercialisation

Zone SAQ



Guide de commercialisation

1. Marchandisage

- 1.1 Sélection de produits
- 1.2 Standards de mise en marché
- 1.3 Exemples de marchandisage

2. Application de l'éthique de vente

- 2.1 Standards d'éthique de vente
- 2.2 Mode d'intervention en 3 étapes
- 2.3 Aide-mémoire
- 2.4 Meilleures pratiques en éthique de vente

Marchandisage

1.1 Sélection de produits

L'agent doit faire la sélection des produits qui constitueront son assortiment en respectant les règles suivantes:

Nombre de produits

L'assortiment doit comprendre entre **30 et 40 produits**.

Produits autorisés

Tous les produits commercialisés doivent provenir du **répertoire de produits autorisés**.

Répartition obligatoire de l'assortiment

Afin d'assurer une offre équilibrée et représentative, l'assortiment doit respecter les proportions suivantes:

Catégorie	Pourcentage requis	Nombre requis Assortiment de 30 produits	Nombre requis Assortiment de 40 produits
Prêts-à-boire et bières	Minimum 35 %	Minimum 11	Minimum 14
Vins et bulles	Minimum 20 %	Minimum 6	Minimum 8
Spiritueux	Minimum 25 %, Maximum 35 %	Minimum 8 Maximum 11	Minimum 10 Maximum 14
Flex	Résiduel	Résiduel	Résiduel

*Au besoin, le directeur ou la directrice de la succursale d'approvisionnement pourra offrir un accompagnement à l'agent, afin de l'aider dans la sélection de son assortiment

Marchandisage

1.2 Standards de mise en marché

Produits	Affichage	Pieds linéaires
<p>Regrouper les produits par catégorie:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Spiritueux○ Prêts-à-boire et bières○ Vin repas, mousseux et champagnes <p>Minimum deux bouteilles de façade par produit.</p> <p>S'assurer qu'aucune tablette ne soit vide.</p>	<p>Tout produit SAQ se doit d'être regroupé sous l'effigie Zone SAQ.</p> <p>La signalisation Zone SAQ devra être apposée dans l'aire de vente pour clairement identifier la zone des produits SAQ.</p> <p>Les affiches sur l'éthique de vente fournies dans le kit de départ doivent être visibles pour les consommateurs à l'entrée du magasin, dans la zone des produits et/ou au comptoir-caisse.</p> <p>Les promotions sur les produits devront être affichées.</p> <p>Les étiquettes de prix doivent être visibles et inclure les taxes. Elles peuvent être en format papier ou électronique.</p> <p>Les étiquettes de pastilles de goûts devront être visibles.</p> <p>L'affiche consigne devra être visible dans la zone des produits SAQ</p>	<p>En accord avec la SAQ, l'agent aura la possibilité d'augmenter son nombre de pieds linéaires en respectant l'ensemble des critères de marchandisage.</p>



Marchandisage

1.3 Exemples de marchandisage



Application de l'éthique de vente

18+
DANS LE
DOUTE,
ON CARTE

Les boissons alcooliques ne sont pas des produits comme les autres; le commerce d'alcool est régi par des lois et règlements. En tant que représentant de la SAQ, l'agent a le devoir de respecter l'éthique de vente et de la faire respecter.

Pour vous accompagner dans ce rôle et afin d'assurer le respect des standards de la SAQ, ce guide met à votre disposition des outils et des informations pratiques sur :

Définition de l'éthique de vente et les standards SAQ à respecter

Où consulter les informations sur une pièce d'identité

Un mode d'intervention en 3 étapes pour faciliter votre démarche

Un aide-mémoire à consulter

Les meilleures pratiques en éthique de vente

Application de l'éthique de vente

2.1 Standards d'éthique de vente

1 L'application de l'éthique de vente

C'est refuser de vendre à :

- Des mineurs ou à quiconque tenterait d'acheter pour eux (même s'il s'agit du parent ou d'un tuteur).
- Des personnes manifestement en état d'ébriété ou à quiconque tenterait d'acheter pour elles.
- L'éthique de vente s'applique aussi aux produits considérés comme désalcoolisés (0,0%) ou à très faible teneur en alcool. **Il est interdit d'en faire la vente aux mineurs et aux personnes en état d'ébriété au même titre qu'un produit alcoolisé.**

Une pièce d'identité est exigée dès que l'acheteur semble avoir moins de 18 ans.

Puisqu'un mineur peut paraître plus vieux qu'il ne l'est et pour contrer le risque de vendre à un mineur, une preuve d'âge pourra être demandée à tout client qui semble avoir 25 ou moins.

2 Pièces d'identité autorisées :

Les pièces d'identité valides suivantes sont recommandées, à titre de preuve d'âge

- Carte d'assurance maladie
- Carte de citoyenneté canadienne
- Permis de conduire
- Passeport

Toute autre pièce d'identité valide, avec photo, émise par une autorité gouvernementale officielle. Le permis de conduire et la carte d'assurance maladie peuvent être suggérés aux clients, mais elles ne peuvent pas être exigées puisqu'elles donnent accès à des informations confidentielles.

3 Du matériel dédié à l'éthique de vente doit être installé à la vue de la clientèle, à l'entrée et à proximité des caisses.



4 Évaluation de l'éthique de vente:

L'agent s'engage à mandater une tierce partie afin de **réaliser deux (2) tests annuels** d'achat d'un produit alcoolique, effectués par un client mystère mineur. De plus, l'agent doit fournir les résultats de ces tests à la SAQ. La date de référence du début de l'année de l'agent correspond à la date d'adjudication du contrat.



Application de l'éthique de vente

2.2 Consultation des pièces d'identité

Permis de conduire



Carte d'assurance maladie



Application de l'éthique de vente

2.3 Mode d'intervention en 3 étapes pour faciliter votre démarche

Observer

- Commencez par observer le client dès son entrée en magasin pour établir le contact et vous faire une idée de son état ou de son âge.
- Soyez attentif à tous clients pouvant avoir 25 ans et moins (VISE 25). En visant 25 ans, vous vous assurerez de ne pas passer à côté d'un mineur.
- Observez son attitude, ses interactions, ses comportements dans le magasin.
- Créez un premier contact avec le client « Bonjour, ça va bien aujourd'hui ? » Cela vous permettra aussi également d'estimer si le client vous paraît avoir des facultés affaiblies.
- Si vous avez un doute qu'il s'agisse d'une situation d'éthique de vente, passez à l'étape #2, soit de Valider.

Valider

- Validez vos doutes. Vous devez demander une pièce d'identité à tous les clients qui vous semblent âgés de 25 ans ou moins.
- Soyez à l'aise, développez votre façon d'aborder les clients professionnellement, tout en étant naturel et restez poli, cela vous permettra de garder un bon rapport de distance avec le client.
- Lorsque vous avez la pièce d'identité du client, assurez-vous qu'elle est valable et prenez le temps de bien valider la date de naissance.

Agir

- Vous avez validé et le client a plus de 18 ans. Il faut conclure sur une bonne note en le remerciant et désamorcer la situation.
- Si le client a moins de 18 ans, ayez une attitude polie, respectueuse conciliante en étant autoritaire. Prenez la bouteille avant de lui refuser la vente, cette action permet plus facilement de mettre fin à l'argumentaire que le client pourrait avoir.

Si le client est manifestement en état d'ébriété:

- Si possible, demandez l'aide d'un collègue dès que vous voyez le client avant d'intervenir.
- Prenez la bouteille avant de refuser, mettez la sous le comptoir, hors de la portée du client. Cette action permet plus facilement de mettre fin à l'argumentaire que le client pourrait avoir.
- Évoquez la politique d'éthique de vente et demeurez courtois mais ferme, tout en faisant preuve d'empathie.

Application de l'éthique de vente

2.4 Aide-Mémoire

Résumé du mode d'intervention en trois étapes : vérifiez, évaluez **et procédez à la vente ou au refus (selon le cas)**

Mineur potentiel seul	Groupe de mineurs potentiels	Adulte accompagné d'un mineur potentiel
<p>1. Observez</p> <p>2. Évaluez et validez en lui demandant une pièce d'identité.</p> <p>TRUC Visez 25 ans : vous pouvez demander une pièce d'identité à tous les jeunes qui vous semblent âgés de 25 ans ou moins.</p> <p>3. Procédez à la vente ou refusez s'il est mineur ou s'il ne peut prouver son âge.</p> <p>TRUC Au moment du refus, placez les produits sous le comptoir, tout en restant ferme, calme et poli. Vous pouvez aussi lui offrir une porte de sortie honorable en lui proposant de mettre la bouteille de côté le temps qu'il aille chercher ses cartes, par exemple.</p>	<p>1. Observez</p> <p>2. Évaluez en déterminant à qui est destiné l'alcool (acheteur)</p> <p>TRUC Posez-vous les questions suivantes: qui paie le produit? Qui va consommer le produit? Qui participe à la sélection du produit? À qui est destiné l'achat?</p> <p>3. Validez l'âge de tous les acheteurs. En cas de doute sur le ou les acheteurs, questionnez les jeunes.</p> <p>TRUC Avisez le responsable de votre succursale et demandez de l'appui de vos collègues lorsque vous n'êtes pas à l'aise.</p> <p>4. Procédez à la vente ou refusez si tous les acheteurs ne peuvent prouver leur âge.</p> <p>TRUC Il est toujours possible d'effectuer une vente partielle : les produits qui ne sont pas destinés au mineur peuvent être vendus.</p>	<p>1. Observez</p> <p>2. Évaluez en déterminant à qui est destiné l'alcool (acheteur)</p> <p>TRUC Vous ne pouvez pas refuser la vente à un adulte sous le simple prétexte qu'il est accompagné d'un mineur. Si vous assistez à une conversation qui vous prouve que l'alcool est pour le mineur potentiel ou à un échange d'argent, vous avez alors une confirmation à qui l'alcool est destiné.</p> <p>3. Validez l'âge du mineur potentiel si l'alcool lui est destiné. En cas de doute, questionnez l'adulte.</p> <p>TRUC Si l'adulte confirme que l'alcool est pour lui, ne remettez pas en question sa parole, à moins d'avoir une preuve claire allant à l'encontre de ce qu'il affirme. Ne présumez pas des intentions de l'acheteur sans preuve à l'appui.</p> <p>4. Procédez à la vente ou refusez si l'alcool est pour le mineur.</p>

Application de l'éthique de vente

2.5 Meilleures pratiques en éthique de vente

1. **Travaillez en équipe** : C'est plus facile de désamorcer des situations avec l'aide de collègues!
2. **Demandez une pièce d'identité** aux jeunes clients sur le plancher : N'attendez pas qu'ils soient à la caisse pour le faire.
3. Assurez-vous d'afficher la **PLV** dans le parcours client, à proximité des caisses et de l'aire de vente.
4. Trouvez-vous un **code d'équipe** pour réagir rapidement lors de situations problématiques (ex. : code 18 ou code 25)
5. **Gardez une trace** de vos interventions éthique de vente : Enregistrez vos contrôles à l'aide des fonctions appropriées sur votre caisse
6. En tout temps, faites preuve **de respect et de politesse** envers la clientèle, tout en demeurant ferme.
7. Soyez un expert éthique de vente! Consultez **l'information disponible**. Être bien informé est votre responsabilité!