



**COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Pour diffusion immédiate**

Le commerce de détail en congrès du 28 au 30 mars 2011

Pleins feux sur le *Client 3.0*

Montréal, 28 mars 2011 – Les projecteurs sont braqués dès ce matin sur le *Client 3.0*, lors du 18^e Congrès annuel du commerce de détail et la Journée internationale du marchandisage (JIM), qui se déroulent du 28 au 30 mars 2011, au Fairmont Le Reine Elizabeth, à Montréal. Plus de 500 participants prennent part à cet événement.

Animé cette année par Marie-Soleil Michon, cet événement est organisé par le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) et constitue le plus important rassemblement annuel de détaillants au Québec. Rappelons que le commerce de détail est le premier secteur d'emploi de la province.

Au programme du Congrès – 28 et 29 mars 2011

Au cœur des préoccupations des détaillants, on retrouve désormais les besoins du *Client 3.0*, ses habitudes, ses intentions et la nouvelle vision du futur qu'il fait miroiter. Consommateur nouveau, qu'il faut comprendre et séduire à travers les différentes façons de se lier à lui (par le magasin, en ligne, les médias sociaux, le téléphone intelligent, le marketing, la publicité, etc.). Quelques conférences seront à surveiller :

EN CONFÉRENCE D'OUVERTURE DU LUNDI

Nespresso, une culture café unique – par Jacques Demont, Directeur national de Nespresso Canada. Avec 191 boutiques dans plus de 40 pays, dont trois au Canada, la croissance de Nespresso est phénoménale. Pourquoi?

EN CONFÉRENCE D'OUVERTURE DU MARDI

Le panel socioéconomique : Perspectives économiques pour le commerce de détail – Animé par Georges Pothier, chef d'antenne au Canal Argent-TVA, le panel réunit Carlos Leitao, Économiste en chef, Valeurs immobilières à la Banque Laurentienne et Alain Michaud, Associé chez PricewaterhouseCoopers.

EN CONFÉRENCE PLÉNIÈRE DU MARDI

Pole position – par Normand Legault, président du Conseil d'administration du Groupe Distinction. À la barre du Grand Prix du Canada, Normand Legault a su, entre autres, développer de nouveaux marchés, segmenter et fidéliser sa clientèle, créer une proximité avec elle afin d'anticiper ses attentes.

LES CONFÉRENCES DE LUNDI ET MARDI

Le comportement du consommateur 3.0 – par Jean Louis Gusiew, Directeur général d'OgilvyAction.

Les nouveaux joueurs – par Paula Payton, chercheuse à l'Oxford Institute of Retail Management.

Le futur des nouvelles technologies : un point de vue mobile – par Alon Kronenberg, Practice Leader – Mobile Applications, IBM.

Et si votre marque était un média social ?
Le branding sensoriel
RH : Développez votre image de marque
Loyauté : composantes des programmes et idées originales
Les RH, des partenaires stratégiques au positionnement de l'entreprise
Walmart au Québec, un aperçu de l'avenir
L'expérience-client, la carte stratégique par excellence pour se différencier
L'importance de livrer la meilleure expérience-client
Tendances démographiques au Québec : vision de l'avenir
Tendances législatives : Zone de turbulences en vue
Les grandes tendances mondiales et le commerce de détail
Immobilier : Nouveautés et tendances
Gestion analytique : performances exceptionnelles
Optimiser la rentabilité – panel.
La chaîne d'approvisionnement – Votre levier pour le succès
Table ronde : gestion de catégories
Innovier au quotidien : les secrets des génies créatifs
Les trois mousquetaires de la croissance : Du « je » au « nous » au « vous »
L'empreinte carbone : Qu'est-ce que ça donne ?

Au programme de la Journée internationale du merchandising – 30 mars 2011

Un tour d'horizon inspirant des grandes tendances mondiales en merchandising avec des conférenciers de France, d'Allemagne et du Canada. Ce qui se fait de mieux de par le monde, en matière d'espace en magasin et de proximité.

- ***Un survol mondial des tendances design*** – par Ulrich Spaan, vice-président, EHI Retail Institute (Allemagne). Les dernières tendances de design de magasin, d'*écomagasins* et l'impact de l'éclairage. Présentation des gagnants des « EuroShop Retail Design Awards 2011 ».
- ***Le laboratoire à idées*** – par Elizabeth Marq, Fondateur Consultant, Visual Trends Merchandising (France). Référence en merchandising, Mme Marq présente un véritable laboratoire à idées, repère toutes les nouveautés en éclairage, scénographie lumineuse, étalage, nouvelles technologies et nouveaux matériaux.
- ***L'expérience-client au Québec*** – par Stéphane Drouin, de SVM et Christian Bourque, de Léger Marketing. Pour se démarquer de la concurrence, l'expérience-client est un atout de taille. Mais comment la mesurer? Avec l'indice de l'expérience-client Léger Marketing-SVM. Désormais, le design de magasin, la personnalisation et l'offre de service sont, entre autres, mesurés. Explications et présentation de l'indice.

Le CQCD remercie **Desjardins, Groupe Altus, le Journal de Montréal et IBM Canada**, fiers partenaires de cet événement, ainsi que le **ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation**.

-30-

Certains conférenciers et invités de marque seront disponibles pour des entrevues durant l'événement.

Pour plus de renseignements et pour toute demande d'accréditation :

Jocelyn Desjardins

Directeur des communications et du marketing

Conseil québécois du commerce de détail

Courriel : jdesjardins@cqcd.org

Tél. : (514) 861-3511, Salon Matapédia ou 514-604-6273