



## Rapport international (version courte)

Le projet Talk Retail, financé par le fonds européen Erasmus+, a été créé pour aider les détaillants souhaitant ouvrir leur entreprise à l'international à acquérir les compétences nécessaires en matière de communication et de savoir-être (soft skills). Après avoir effectué des recherches sur l'état de l'art du secteur de la vente au détail, chaque pays du consortium connaît ses propres spécificités. Cependant, nous voulions nous mettre d'accord sur les dix compétences les plus importantes qui seraient le point de départ de la création de notre cours en ligne. Dans cet objectif, tous les partenaires ont demandé à 50 participants de répondre à une enquête afin de connaître les faiblesses et les forces des détaillants et de mieux comprendre leurs besoins.

### QU'EN EST-IL DU SECTEUR DE LA VENTE AU DÉTAIL EN EUROPE ?

Le secteur du commerce de détail représente une part importante de l'emploi dans les pays du consortium. C'est un secteur en constante évolution qui s'adapte constamment aux nouvelles technologies de communication, réglementations dans les opérations commerciales et formes de vente. Au cours des deux dernières années, le secteur a été touché par d'intenses fermetures de magasins dans toute l'Europe à cause du Covid-19, obligeant les entreprises à fermer ou à trouver des alternatives pour vendre leurs produits, seuls les magasins « essentiels » tels que les épiceries étant autorisés à rester ouverts. De nombreux détaillants comptaient également sur le tourisme pour faire venir des clients de tout le pays et de l'étranger ; cependant, avec les restrictions imposées aux voyages, de nombreux magasins ont presque entièrement perdu leur clientèle.

Le commerce de détail est le premier secteur en termes d'emploi en Europe, avec près de 20 millions de travailleurs. En outre, il soutient des millions d'autres emplois indirects chez les fournisseurs, les prestataires de services et les partenaires. Sa

contribution à l'emploi est géographiquement répartie : le commerce de détail figure parmi les trois premiers employeurs industriels dans 95% des régions d'Europe. LA crise sanitaire dû au Covid-19 a eu un impact négatif dans certains pays, mais il est généralement plus faible que prévu. La plupart des pays ont connu une baisse de leurs ventes au détail en 2020, mais elles se sont rétablies et l'impact a généralement été plus faible lors des confinements suivants.

Étonnamment, certains pays semblent avoir bénéficié de COVID-19, notamment en Europe du Nord. La raison principale en est que les pays d'Europe du Nord connaissent généralement un « déficit touristique » pendant l'été, avec plus de personnes quittant le pays que de personnes y entrant. Or, l'année dernière, en raison des contraintes de déplacement, ces pays ont eu plus de consommateurs que d'habitude.

La situation semble également hétérogène selon les segments de marché, les détaillants en textile et en habillement étant parmi les plus sévèrement touchés par la pandémie. Les magasins de vêtements étaient considérés comme non essentiels et étaient donc souvent fermés pendant les périodes de confinement. Les gens étant contraints de rester chez eux, ils étaient moins incités à acheter des vêtements : les ventes dans les magasins de vêtements ont donc diminué de 24 % dans l'UE-27. Toutefois, ces ventes devraient s'améliorer dès que la situation s'améliorera. L'effet sur les détaillants de vêtements est également directement lié aux politiques des entreprises en matière de télétravail : si le télétravail reste important après la pandémie, les ventes ne se rétabliront pas complètement.

## QUI SONT LES DÉTAILLANTS ?

Selon les enquêtes menés pas les partenaires du projet, les détaillants ont pour la plupart entre 25 et 60 ans, et même entre 18 et 25 ans en France et en Irlande. Les principaux secteurs dans lesquels les détaillants travaillent dans les pays du consortium sont l'alimentation, les vêtements et les accessoires. Cependant, on peut noter quelques différences entre les pays. En France, en Italie et en Lettonie, l'artisanat est également un secteur populaire avec 18% des réponses en France, 16% en Italie et 14% en Lettonie. En Irlande et en France, la librairie et la papeterie

sont également plus présentes que dans les autres pays avec 14% en Irlande et 18% en France, contre 4% en Espagne, 4% en Italie et 2% en Lettonie.

Concernant les entreprises, la plupart d'entre elles ont été créées il y a 1 à 5 ans dans tous les pays du consortium, sauf en Espagne où les entreprises ont plus de 5 ans. La plupart des entreprises emploient de 1 à 5 personnes dans leur structure, et très peu ont plus de 250 employés.



## QU'EST-CE QUI FREINE L'OUVERTURE INTERNATIONALE ?

Parmi les aspects les plus difficiles auxquels les détaillants sont confrontés lorsqu'ils s'ouvrent au marché international, les cinq les plus cités sont :

- le manque de moyens financiers,
- le manque de connaissances sur le marché visé,
- le manque de capital humain,
- le manque de compétences linguistiques,
- le manque de compétences technologiques.

## QUELLES SONT LES DIX COMPÉTENCES LES PLUS IMPORTANTES ?

L'objectif principal du premier résultat du projet Talk Retail était de trouver les 10 compétences les plus importantes pour les détaillants en matière de communication et de savoir-être (soft skills). Après avoir comparé toutes les réponses, les compétences les plus citées sont :

- 1) Connaissance du vocabulaire dans la langue cible
- 2) Utilisation des réseaux sociaux
- 3) Compétences en expression orale dans la langue cible
- 4) Compréhension orale dans la langue cible
- 5) Gestion efficace d'un site web
- 6) Patience
- 7) Sensibilité culturelle et éthique
- 8) Capacité à résoudre des problèmes
- 9) Compréhension écrite dans la langue cible
- 10) Techniques de présentation efficaces

Grâce à ce résultat, nous pouvons créer notre cours de micro-Learning en ligne en tenant compte des besoins et des attentes des détaillants.

La plupart des détaillants n'ont pas suivi de formation pour s'ouvrir au marché international. Seules quelques personnes ont suivi une formation pour en savoir plus sur les exportations et pour améliorer et pratiquer leur anglais ou toute autre langue.

## QUELLES SONT LES BONNES PRATIQUES?

Les participants aux sondages ont présenté les meilleures pratiques ou les conseils qu'ils pourraient donner à quelqu'un qui voudrait lancer sa propre entreprise dans le secteur du commerce de détail au niveau international. En voici quelques-uns :

- Prenez tout en considération et planifiez-le minutieusement : avoir une stratégie claire et définie et ne rien improviser est un indice de réussite,
- Identifiez votre public cible,
- Assurez-vous que vous pouvez vous permettre le coût supplémentaire de l'envoi d'articles physiques à l'étranger avant de commencer à offrir ce service,
- Étudier le marché et les concurrents, et connaître la dynamique locale : il est important de connaître les règles non écrites et les habitudes locales pour accéder au marché local,
- Mettez en place une stratégie et un plan de gestion des risques, et soyez prêt à vous adapter,
- Ayez un bon réseau international : identifiez les bons canaux et adressez-vous aux bonnes personnes,
- Vendrez des produits ou des services qui correspondent aux besoins du pays d'accueil,
- Étudiez la langue : une bonne première étape pour entrer en contact avec la dynamique locale. Apprendre des langues étrangères pour apprendre à communiquer avec vos clients.
- Concentrez-vous sur quelque chose de spécifique,
- Acquérir de l'expérience et apprendre de quelqu'un qui utilise déjà ce type d'exportation ou similaire,
- Soyez ouvert d'esprit et accueillant.
- Faites preuve de patience jusqu'à ce que votre propre entreprise soit remise sur pied.
- Soyez conscient des obligations

La plupart des participants ont encouragé les gens à se lancer et à être motivés, car cela peut être très difficile au début. L'un d'entre eux a même déclaré : « Jamais un échec, toujours une leçon ». Pour résumer leurs déclarations sur la motivation, ils encouragent à croire en vous et à sauter le pas : il suffit de prendre le risque.

## CONCLUSION

Les recherches et enquêtes actuelles permettent de conclure que le paysage de la vente au détail internationale subit un grand changement en raison des effets de la pandémie de Covid-19 et de la hausse de l'inflation. Les habitudes de consommation changent et les propriétaires de magasins qui espèrent ouvrir leurs portes à des clients internationaux doivent être conscients des tendances de consommation ainsi que des nombreuses compétences non techniques requises pour réussir dans ce secteur. Non seulement la communication interculturelle est un défi, mais les questions liées aux finances et à la logistique doivent également être prises en compte.



## Bibliographie

- Alexander, N. (2015). Wiley Encyclopedia of Management International Retail. Wiley, Encyclopedia of Management, 9.  
<https://doi.org/10.1002/9781118785317>
- Bachelor of business in retail management practice (ordinary degree). (2022, October 3). Retail Ireland Skillnet.  
<https://retailirelandskillnet.com/bachelor-of-business-in-retail-management-practice-ordinary-degree>
- Ballve, F. (2022, February 21). Overview of the Irish Retail Landscape. The Consumer. Goods Forum.  
<https://www.theconsumergoodsforum.com/blog/2022/02/21/overview-of-the-irish-retail-landscape/>
- Capacchione, S. (2022, August 11). 20 Retail Skills to Guide Your Store Staff to Success. Shopify. <https://www.shopify.com/ie/retail/retail-skills>
- Goodey, B. (2022, February 9). How Irish retailers can respond to the challenges of 2022 and beyond. EY Ireland.  
[https://www.ey.com/en\\_ie/strategy/how-irish-retailers-can-respond-to-the-challenges-of-2022-and-beyond](https://www.ey.com/en_ie/strategy/how-irish-retailers-can-respond-to-the-challenges-of-2022-and-beyond)
- Nazir, S. (2021, August 25). A snapshot of the Irish retail industry. Retail Gazette.  
<https://www.retailgazette.co.uk/blog/2021/08/market-snapshot-ireland-retail-industry-in-depth-profile-irish-republic/>
- Outlook on the Retail Sector. (2020, December 14). Deloitte Ireland.  
<https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/finance/articles/retail-domestic-market-review.html>
- Retail Ireland Ibec. (2022). Retail is at the heart of every Irish community. In Retail Ireland Ibec.  
<https://www.ibec.ie/connect-and-learn/industries/retail-and-tourism/retail-ireland/retail-community-report/employment-and-skills>
- Savage, N. (2022, February 15). Next Gen Retail: Vol. 1. KPMG.  
<https://home.kpmg/ie/en/home/insights/2022/02/next-generation-retail-2022.html>

- The Top Retailing Companies on Top1000.ie. (n.d.). Top 1000.  
<https://www.top1000.ie/industries/retailing>
- Tran, M. P. (2019, September 24). Global Retail: The Biggest Challenges to Overcome When Selling Internationally. Tinuiti.  
<https://tinuiti.com/blog/ecommerce/global-retail-biggest-challenges-overcome-selling-internationally/>
- Eurocommerce, 2021, The Value of European Retail - A factbook. Retrieved on 22/10/2022 from:  
[https://www.eurocommerce.eu/app/uploads/2022/08/2021\\_05\\_20-VERF-Full-FINAL.pdf](https://www.eurocommerce.eu/app/uploads/2022/08/2021_05_20-VERF-Full-FINAL.pdf)
- Management Study Guide, 2020, International Retailing - Features and Challenges. Retrieved on 21/10/2022 from :  
<https://www.managementstudyguide.com/international-retailing-features-and-challenges.htm>
- Ritchie R., 2021, 10 retail skills that are transferable life skills. Retrieved on 20/10/2022 from:  
<https://www.upskilled.edu.au/skillstalk/retail-skills-are-transferable-life-skills>
- Dir & Ge. Plataforma líder del entorno directivo. (2 septiembre 2021). El gran reset del retail: retos y tendencias para adelantarse al futuro en el sector del comercio minorista español.  
<https://directivosygerentes.es/ecommerce/reset-retail-retos-tendencias-adelantarse-futuro-comercio-minorista-espanol>
- Observatorio de Recursos Humanos (3 febrero 2021). Los empleos y las habilidades más demandadas en España.  
<https://www.observatoriorh.com/mercado-de-trabajo/los-empleos-y-las-habilidades-mas-demandadas-en-espana.html>
- Servicio Público de Empleo Estatal (Abril 2018). Estudio Prospectivo del Sector Comercio Minorista en España.
- Vera Hervás, L. (9 septiembre 2022). Radiografía del comercio minorista en España. El País,  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/09/01/autonomos/1662032094\\_370208.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/09/01/autonomos/1662032094_370208.html)
- Indeed, (September 30, 2021), “Quelles sont les compétences d’un bon vendeur”,



<https://fr.indeed.com/conseils-carrieres/developpement-personnel/competence-s-vendeur>

- Arnaud Rousset, “L'emploi salarié du commerce de détail tiré par le commerce alimentaire”, (April 4, 2017), Institut national de la statistique et des études économiques, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2736981>
- Banque de France, (October 20, 2022), “Activité du commerce de détail à fin septembre 2022”,  
[https://www.banque-france.fr/sites/default/files/webstat\\_pdf/com\\_det\\_2258\\_fr\\_conjoncture-commerce-detail-septembre-2022.pdf](https://www.banque-france.fr/sites/default/files/webstat_pdf/com_det_2258_fr_conjoncture-commerce-detail-septembre-2022.pdf)
- La Banque Postale, (February 23, 2022), “Commerce de détail en France: Panorama par activité”,  
<https://www.labanquepostale.fr/professionnels/actualite/commerce-detail-france.html>
- Charafa Chebani, (October 12, 2022), “Pourquoi et comment réussir son implantation à l'international”, CCI France International,  
<https://www.cci-france-international.org/le-kiosque/n/pourquoi-et-comment-reussir-son-implantation-a-l-international.html>
- Icons by flaticon.com