

Ressources pour le programme d'études

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — Collaboration

Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	1
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B1. Interagir avec les autres	1
Compétence F — S'engager avec les autres	s. o.	1

Voies de transition (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi | <input type="checkbox"/> Études postsecondaires |
| <input type="checkbox"/> Formation en apprentissage | <input type="checkbox"/> Autonomie |
| <input type="checkbox"/> Études secondaires | |

Compétences pour réussir intégrées (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Adaptabilité | <input type="checkbox"/> Créativité et innovation |
| <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Lecture |
| <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication | <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes |
| <input type="checkbox"/> Compétences numériques | |

Notes :

Compétences pour réussir au travail : vente au détail

NOTE POUR LES FORMATEURS ET LES FORMATRICES :

Cette série de ressources du programme d'études **Compétences pour réussir** peut être utilisée en complément de la [Trousse du programme d'études sur la vente au détail](#) (en anglais), qui a été élaborée par Literacy Link Eastern Ontario (LLEO) et produite par Community Literacy of Ontario (CLO) en 2019. Il ne s'agit pas d'une adaptation des documents, mais plutôt d'un addenda mettant en relief cinq compétences nouvellement définies dans le cadre du programme Compétences pour réussir, à savoir la **Résolution de problèmes**, l'**Adaptabilité**, la **Créativité** et l'**Innovation**, la **Collaboration** et la **Communication**, ainsi que des mises à jour par rapport au secteur de la vente au détail en tant que tel.

Ces ressources sont orientées vers la personne apprenante et centrées sur les activités. Elles proposent à la personne apprenante des « scénarios » auxquels elle devra faire face sur le lieu de travail. En participant aux activités, la personne apprenante comprendra les défis professionnels qui pourraient l'amener à mettre en pratique une compétence donnée et les stratégies qui y sont associées.

La série est divisée en six sections qui peuvent être utilisées séparément ou simultanément :

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — **Trouver un emploi**

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — **Résolution de problèmes**

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — **Adaptabilité**

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — **Créativité et innovation**

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — **Collaboration**

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — **Communication**

COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR AU TRAVAIL :

VENTE AU DÉTAIL

Collaboration

Table des matières

1. En quoi consiste un emploi dans le secteur de la vente au détail?	4
2. Quels sont les emplois dans le secteur de la vente au détail?	4
3. Quelles compétences sont requises pour travailler dans le secteur de la vente au détail?	5
4. Qu'est-ce que la collaboration?	6
5. La collaboration dans le secteur de la vente au détail	7
ACTIVITÉS.....	10
Activité 1	10
Activité 1 (suite).....	11
Réponses à l'activité 1	12
Activité 2	13
Réponses à l'activité 2	14
Activité 3	15
Réponses à l'activité 3	16
Activité 4	17
Réponses à l'activité 4	18
Activité 5	19
Réponses à l'activité 5	20
Survol	21

1. En quoi consiste un emploi dans le secteur de la vente au détail?

Un emploi dans le secteur de la vente au détail consiste à :

- **vendre des produits à des clients et des clientes;**
- effectuer **d'autres tâches** dans un lieu où des articles sont vendus à des clients et des clientes — comme un commerce de détail.

Ce type d'emploi convient davantage aux personnes qui :

- ont de bonnes compétences en matière de service à la clientèle;
- aiment interagir avec les autres;
- aiment essayer d'accomplir différentes tâches.

2. Quels sont les emplois dans le secteur de la vente au détail?

Il existe des emplois dans de nombreux types de commerces et d'entreprises de détail. Vous pourriez travailler dans :

- un dépanneur comme caissier ou caissière;
- un supermarché pour approvisionner les étagères;
- un Walmart ou autre comme préposé ou préposée à l'accueil;
- un salon de coiffure pour fixer des rendez-vous;
- un concessionnaire pour vendre des véhicules automobiles;
- un service au volant d'un restaurant Tim Hortons ou autre;
- un restaurant comme plongeur ou plongeuse, ou comme serveur ou serveuse.

3. Quelles compétences sont requises pour travailler dans le secteur de la vente au détail?

Pour connaître du succès dans le secteur de la vente au détail, il faut disposer de certaines compétences clés, notamment :

- des compétences de base en mathématiques;
- des compétences numériques de base;
- de bonnes compétences en matière de service à la clientèle;
- des compétences en résolution de problèmes;
- des compétences en matière d'adaptabilité;
- des compétences en gestion du temps;
- une capacité à accomplir des tâches simultanément;
- des aptitudes pour la collaboration, comme le travail d'équipe;
- des compétences en matière de créativité et d'innovation, comme essayer de nouvelles façons d'accomplir les tâches;
- de solides compétences en communication.

Pour connaître du succès dans le secteur de la vente au détail, il faut également disposer d'habitudes clés, comme :

- avoir une apparence soignée;
- faire preuve de politesse;
- être ponctuel ou ponctuelle au travail.





4. Qu'est-ce que la collaboration?

La collaboration consiste à **unir les efforts sur le lieu de travail** de manière à aider ses collègues et l'entreprise.

La **collaboration** représente un élément clé du travail d'équipe.
Elle contribue à la réussite des entreprises!

Pourquoi la collaboration est-elle importante au travail?

Lorsque vous commencez à travailler dans le secteur de la vente au détail, vous intégrez une équipe. Si vous pratiquez la collaboration, vous deviendrez un membre important de l'équipe.

Les employés et employées qui ont de solides compétences en matière de collaboration :

- se montrent généreux et généreuses envers leurs collègues;
- aident les clients et les clientes, ainsi que leurs collègues;
- ont de bonnes compétences en matière de communication;
- se montre accueillants à l'égard des nouveaux membres de l'équipe.



Les équipes sont constituées
de personnes qui travaillent
ensemble.

5. La collaboration dans le secteur de la vente au détail

Il existe de nombreuses façons de collaborer à un emploi dans le secteur de la vente au détail :

a. Tâches quotidiennes

Lorsque vous travaillez dans le secteur de la vente au détail, vous devez accomplir de nombreuses tâches. Certaines d'entre elles doivent être accomplies en collaboration avec vos collègues.

Voici quelques exemples :

- porter une table lourde dans un restaurant;
- faire descendre un article d'une étagère élevée dans une épicerie;
- contribuer aux différentes étapes d'un repas dans un restaurant avec service au volant.

Lorsque vous travaillez en collaboration, **les tâches seront bien exécutées!**

b. Projets ponctuels

Il arrive que les employeurs proposent des projets ponctuels à leur personnel. Ces projets nécessitent souvent une collaboration de la part des employés et employées.

Voici quelques exemples :

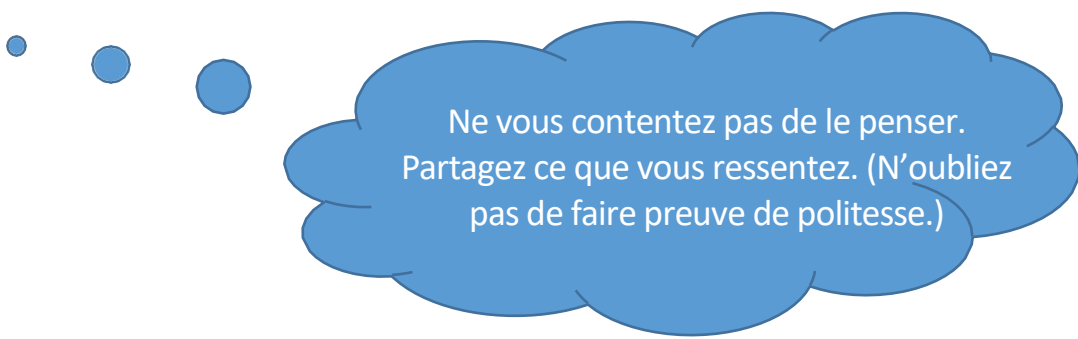
- une importante livraison est prévue dans un magasin de vêtements;
- un restaurant doit se préparer pour un mariage;
- une grande vente est en cours dans un magasin Walmart.



c. Réunions

Il arrive que les patrons ou les patronnes organisent des réunions. Le personnel se réunit pour discuter du travail. Le patron ou la patronne explique souvent les nouvelles règles ou les nouvelles tâches.

Il s'agit également d'une occasion pour les membres du personnel de faire part de leurs sentiments à l'égard du travail.



Ne vous contentez pas de le penser.
Partagez ce que vous ressentez. (N'oubliez pas de faire preuve de politesse.)

d. Aider les personnes dans le besoin

Il arrive que des personnes aient besoin d'aide au travail. Des collègues peuvent vous demander un coup de main ou des clients ou des clientes peuvent avoir besoin de quelque chose de votre part.

Voici quelques exemples :

- un ou une collègue a besoin que vous surveilliez sa caisse tandis qu'il ou elle va aux toilettes;
- un client ou une cliente ne trouve pas un produit dans le magasin;
- un ou une collègue qui lave la vaisselle a pris du retard et a besoin d'aide pour se rattraper.

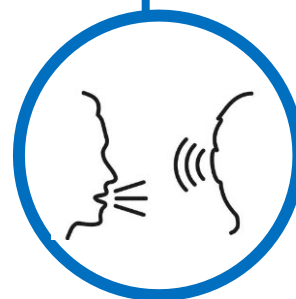


Commencez à développer vos compétences en matière de collaboration sur le lieu de travail

Pour devenir un bon collaborateur ou une bonne collaboratrice, vous devez mettre en pratique vos compétences en matière de collaboration.

Voici quelques étapes pour y parvenir :

- ✓ démontrez un bon esprit d'équipe;
- ✓ ayez à cœur le succès de l'entreprise;
- ✓ montrez-vous généreux ou généreuse;
- ✓ soyez patient ou patiente;
- ✓ démontrez de la souplesse;
- ✓ écoutez attentivement;
- ✓ partagez vos connaissances;
- ✓ pratiquez la politesse.



ACTIVITÉS

Les activités suivantes qui vous donneront de bons exemples de comment utiliser vos compétences de **collaboration** au travail selon:

- ✓ le type d'emploi que vous pourriez occuper dans le secteur de la vente au détail;
- ✓ les tâches quotidiennes que vous pourriez effectuer;
- ✓ les défis en cours d'emploi;
- ✓ autres compétences clés pour réussir dans le domaine de la vente au détail;
- ✓ des choses à faire et à ne pas faire.



Dans chaque cas, vous **lirez un scénario**, y **réfléchirez** et **répondrez** à des questions.

Ensuite, nous effectuerons un survol de l'activité ensemble.

Activité 1

Luke travaille dans un restaurant local depuis près d'un an. Il est plongeur et **aime travailler seul**.

Mais un lundi matin, alors que le restaurant est fermé, le personnel a été affecté à un quart de travail particulier.



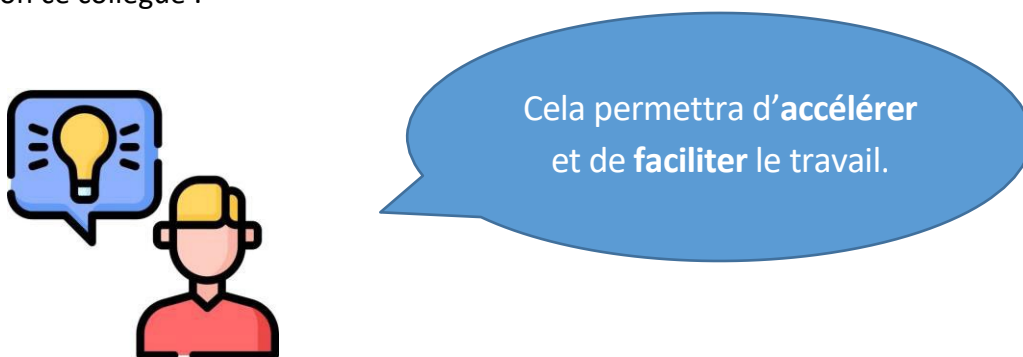
Activité 1 (suite)

Il y a eu des travaux de rénovation dans le restaurant. La tâche du matin consiste à aider à sortir les vieilles chaises et à apporter les nouvelles chaises depuis le camion de livraison.

L'un des collègues de Luke propose que plusieurs d'entre eux travaillent ensemble pour effectuer différentes tâches :

- certaines personnes déposent les chaises dans le camion;
- certaines les portent jusqu'au restaurant;
- d'autres les portent jusqu'à l'intérieur du restaurant.

Selon ce collègue :



Mais Luke a l'habitude de travailler seul.

Il transporte donc lui-même les chaises du camion au restaurant.

Cela lui prend beaucoup plus de temps.

Questions :

1. Est-ce que Luke met en pratique ses compétences en matière de collaboration dans ce scénario?

Cochez une case : Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas ☐

2. Comment Luke aurait-il pu travailler de concert avec le groupe?

Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

Réponses à l'activité 1

- Luke n'a pas mis en pratique ses compétences de collaboration.
- Il aurait dû démontrer un plus grand esprit d'équipe et collaborer avec le groupe.
- Il aurait dû être plus généreux envers ses collègues.
- Même s'il aime travailler seul, il aurait dû démontrer une plus grande souplesse.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'il n'ait pas mis en pratique ses compétences en matière de collaboration.



Activité 2

Amanda travaille chez Walmart depuis huit mois, où elle approvisionne les rayons.

Le magasin est immense, mais elle a appris à situer chaque article. Elle est fière de la rapidité à laquelle elle peut réaliser ses tâches.

Un jour, **un nouveau ou une nouvelle collègue est embauché ou embauchée**. Il ou elle :

- ne sait pas où vont les articles;
- se perd constamment dans le magasin;
- remplit les rayons très lentement.



Amanda ne veut pas ralentir sa propre cadence. Elle craint toutefois que son nouveau collègue ou sa nouvelle collègue ne soit congédié ou congédiée.

Elle décide de l'aider à trouver où aller chercher des produits.

Elle espère qu'elle pourra l'aider à s'améliorer dans son travail.

Questions :

1. Nommez une façon dont Amanda a utilisé ses compétences en matière de **collaboration**.
2. Pourquoi a-t-elle décidé d'aider son ou sa collègue?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.
3. Pourquoi était-ce une bonne idée pour Amanda d'aider son ou sa collègue?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

Réponses à l'activité 2

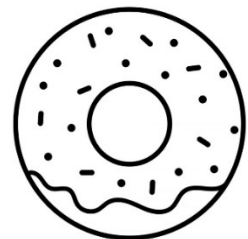
- Amanda a fait le bon choix en aidant son ou sa collègue.
- Elle a démontré un bon esprit d'équipe et n'a pas été égoïste.
- Elle a mis l'entreprise au premier plan en aidant son ou sa collègue à s'améliorer.
- Elle s'est montrée généreuse.
- Elle a été patiente et polie.
- Son patron ou sa patronne sera très heureux ou heureuse qu'elle ait mis en pratique ses compétences de collaboration.



Activité 3

Océane est l'une des nombreuses personnes embauchées pour travailler dans un tout nouveau restaurant Tim Hortons.

Tous les nouveaux membres du personnel doivent suivre une semaine de formation. Ils apprendront à connaître les produits et les politiques de Tim Hortons.



Au cours de la formation, le personnel est censé apprendre toutes les procédures, qui peuvent être longues. Certains membres du personnel suggèrent de travailler en groupes. L'un d'entre eux ou l'une d'entre elles dit :

« Nous pouvons nous aider mutuellement à nous familiariser avec la nouvelle documentation. »

Mais, Océane est timide et décide d'étudier seule. Elle ne se joint pas aux groupes.

Questions :

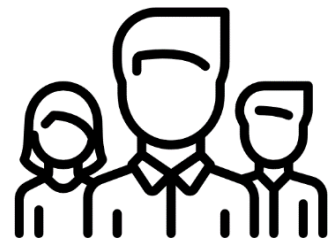
1. Est-ce qu'Océane a mis en pratique ses compétences en matière de collaboration dans ce scénario?

Cochez une case : Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas ☐

2. Comment aurait-elle pu travailler avec ses collègues?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.
3. En quoi le fait de travailler avec ses collègues lui aurait-il été bénéfique?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

Réponses à l'activité 3

- Océane n'a pas mis en pratique ses compétences de collaboration.
- Elle aurait dû démontrer un meilleur esprit d'équipe et collaborer avec le groupe.
- Elle aurait dû essayer de mettre l'entreprise au premier plan.
- Même si elle est timide, elle aurait dû se montrer plus généreuse envers ses collègues.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'elle n'ait pas mis en pratique ses compétences en matière de collaboration.



Activité 4

Ming travaille dans une épicerie depuis quelques mois. Elle s'est familiarisée avec la façon dont on y affiche les prix.

Mais un jour, son patron décide de changer les choses. Il veut que toutes les anciennes étiquettes de prix soient enlevées et remplacées par de nouvelles. Il confie cette tâche à Ming et à trois de ses collègues.

Cette tâche est difficile pour les raisons suivantes :

- elle porte à confusion;
- elle exige souvent de se pencher;
- elle exige de monter sur des échelles.

Ming se rend compte que ses collègues éprouvent également des difficultés.

Question :

1. Comment Ming pourrait-elle collaborer avec ses collègues de manière à simplifier la tâche?

Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.



Réponses à l'activité 4

- Ming devrait collaborer avec ses collègues de manière à déterminer une meilleure façon d'effectuer le travail.
- Elle devrait travailler en collaboration avec ses collègues afin de compléter la tâche.
- En unissant leurs forces, ils réussiront à mieux comprendre la tâche à réaliser et ils seront plus efficaces.
- En répartissant le travail, ils pourront « exploiter leurs forces. »
- « Exploiter leurs forces » signifie qu'ils font chacun et chacune le travail pour lequel ils ou elles sont le plus doués ou douées.
- De cette manière, ils pourront effectuer la tâche plus facilement et plus rapidement.
- Leur patron ou patronne sera heureux ou heureuse qu'ils aient mis en pratique leurs compétences en matière de collaboration.



Activité 5

Josh travaille comme serveur au restaurant buffet Mandarin. Il est l'un des cinq serveurs.

Il effectue la majorité des tâches avec assiduité, y compris :

- débarrasser les tables;
- apporter la vaisselle propre;
- remplacer les aliments au buffet.

Mais il n'aime pas nettoyer les salles de bains.

Il ne prend pas son tour pour nettoyer les salles de bains. Cela signifie que son collègue Dragos doit passer encore plus de temps à faire cette tâche. Cela signifie que Dragos prend du retard dans ses autres tâches.

Questions :

1. Qui a fait preuve de collaboration dans ce contexte?

Cochez une case : Josh ☐ Dragos ☐

2. Comment Josh aurait-il pu mieux collaborer avec ses collègues?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.
3. Que devrait faire Dragos afin d'assurer une meilleure collaboration à l'avenir?

Réponses à l'activité 5

- Josh n'a pas mis en pratique de bonnes compétences de collaboration.
- Il aurait dû démontrer un meilleur esprit d'équipe et collaborer.
- Il aurait dû se montrer plus généreux envers ses collègues.
- Il n'aime pas nettoyer les salles de bains, mais cette tâche fait partie de son travail.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'il n'ait pas mis en pratique ses compétences de collaboration.



Survol

- ✓ Vous avez maintenant appris quelques **stratégies** pour mettre en pratique vos compétences de collaboration au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance de démontrer un bon **esprit d'équipe** au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance de **mettre l'entreprise au premier plan**.
- ✓ Vous avez appris l'importance de la **politesse** et de la **patience**.
- ✓ Vous avez appris l'importance de démontrer **de la souplesse** et de la **générosité**.
- ✓ Vous pouvez vous référer à ce guide pour revoir les stratégies de résolution de problèmes dans le cadre de votre travail.