

Ressources pour le programme d'études

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — Adaptabilité

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 checked="" type="checkbox"/> Adaptabilité | <input type="checkbox"/> Créativité et innovation |
| <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Lecture |
| <input 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 OU 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

Adaptabilité

Table des matières

1. En quoi consiste un emploi dans le secteur de la vente au détail?	3
2. Quels sont les emplois dans le secteur de la vente au détail?	3
3. Quelles compétences sont requises pour travailler dans le	4
Secteur de la vente au détail?	4
4. Qu'est-ce que l'« adaptabilité »?	5
5. L'adaptabilité dans le secteur de la vente au détail	6
ACTIVITÉS	9
ACTIVITÉ 1	9
Réponses à l'activité 1	11
ACTIVITÉ 2	12
Réponses à l'activité 2	13
ACTIVITÉ 3	14
Réponses à l'activité 3	15
ACTIVITÉ 4	16
Réponses de l'activité 4	17
ACTIVITÉ 5	18
Réponses de l'activité 5	19
SURVOL	20

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;
- effectuer d'autres tâches dans un lieu où des articles sont vendus à des clients — 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 l'« adaptabilité »?

L'adaptabilité consiste à apprendre à **changer sa façon** de travailler et à **accepter ces changements**.

L'**adaptabilité** vous permet de réussir, même dans l'imprévu!

Pourquoi l'adaptabilité est-elle importante au travail?

Il peut être difficile de faire face au changement, surtout s'il se produit rapidement. Cependant, si vous faites preuve d'ouverture au changement, vous pouvez améliorer votre façon de travailler.

Saurez-vous relever un nouveau défi?

Les employés qui apprennent à **s'adapter** :

- ont du succès, même lorsque les tâches changent;
- apprennent à travailler avec n'importe qui;
- acceptent de nouvelles tâches;
- assument de nouveaux rôles;
- ne cessent d'apprendre!



Les gestionnaires
comptent sur un
personnel **capable de
s'adapter et de faire
preuve de souplesse.**

5. L'adaptabilité dans le secteur de la vente au détail

Il existe plusieurs façons d'utiliser l'adaptabilité dans le secteur de la vente au détail.

a. Nouveaux rôles

Lorsqu'on décroche un nouvel emploi, on se voit attribuer un rôle. Dans un restaurant, par exemple, on peut travailler comme :

- plongeur ou plongeuse;
- serveur ou serveuse;
- commis de salle;
- hôte ou hôtesse;
- cuisinier ou cuisinière.



Il peut arriver que votre patron ou votre patronne vous demande d'essayer un nouveau rôle. Il peut s'agir d'une récompense pour un bon rendement ou d'une « possibilité d'avancement. » Votre patron ou votre patronne pourrait également vous demander de remplacer une autre personne en cas d'absence.

b. Nouvelles façons de faire les choses

Même si vous conservez le même rôle, la façon dont vous faites les choses **peut changer**. Un plongeur ou une plongeuse dans un restaurant peut être demandé ou demandée d' :

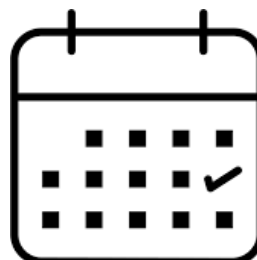
- utiliser un nouveau lave-vaisselle;
- empiler la vaisselle à un autre endroit;
- assumer de nouvelles tâches, comme passer la vadrouille ou sortir les poubelles.



c. Nouveaux quarts de travail

Vous pourriez vous habituer à travailler certains jours ou à certaines heures. Or, votre patron ou votre patronne pourrait **modifier votre horaire de travail**. Il se peut que vous deviez travailler :

- tôt le matin;
- le soir;
- tard dans la nuit;
- les weekends;
- les jours fériés.

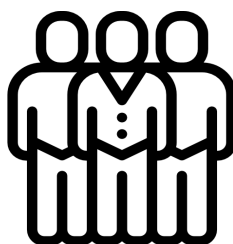


Votre patron ou votre patronne pourrait également vous demander de « **remplacer** » une autre personne. Cela signifie que vous travaillerez à la place de quelqu'un d'autre.

d. Nouveaux collègues ou nouveau patron ou nouvelle patronne

Lorsque vous commencez un nouvel emploi, il faut un certain temps pour apprendre à connaître votre patron ou votre patronne et vos collègues. Or, vos collègues changeront souvent. Certains démissionneront. De nouvelles personnes seront embauchées.


Même, votre **patron** ou votre **patronne** ou vos **gestionnaires** peuvent changer.



Commencez à développer vos capacités d'adaptation sur le lieu de travail

Pour composer avec ces changements, vous devrez apprendre à améliorer vos capacités d'adaptation.

Voici quelques mesures à prendre pour y parvenir :

- ✓ démontrez de la **souplesse** ou d'ouverture face au changement;
- ✓ démontrez une **ouverture d'esprit** ou soyez ouvert;  ou ouverte aux nouvelles idées;
- ✓ soyez prêt ou prête à essayer de nouvelles choses;
- ✓ soyez prêt ou prête à apprendre;
- ✓ montrez-vous **généreux** ou **généreuse** en aidant vos collègues;
- ✓ soyez patient ou patiente.



ACTIVITÉS

Les activités suivantes vous donneront de bons exemples de comment utiliser vos **capacités d'adaptation** 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

Hassan travaille dans un restaurant Harvey's depuis quatre mois.

Il a été formé pour exercer de **nombreuses fonctions**, mais depuis le début, **il a toujours travaillé à la caisse**.

Un jour, son patron ou sa patronne lui annonce qu'un collègue a démissionné. Ils ont besoin d'Hassan pour cuisiner. Ses nouvelles tâches consisteront à faire cuire :

- des hamburgers;
- des frites;
- des rondelles d'ognons.

ACTIVITÉ 1 (SUITE)

Hassan n'aime pas du tout ce travail en raison de la chaleur.

Comme il ne veut pas qu'on lui demande de travailler à nouveau dans la cuisine, il décide de ne pas s'appliquer au travail.

Il commet des erreurs volontairement.



Questions :

1. Croyez-vous que Hassan ait bien géré la situation?

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

2. Si vous estimez qu'il aurait pu mieux gérer la situation, selon vous, qu'a-t-il fait de mal ?

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

3. Qu'aurait-il dû faire différemment?

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



Réponses à l'activité 1

- Hassan aurait dû démontrer plus de **souplesse**.
- S'il avait démontré une **ouverture d'esprit** face à son nouveau rôle, il aurait peut-être **appris** quelque chose.
- S'il avait été **patient**, il se serait peut-être rendu compte qu'il pouvait s'**adapter** à son nouveau rôle.
- Son patron ou sa patronne ne sera pas satisfait ou satisfaite parce que Hassan ne s'est pas adapté.



ACTIVITÉ 2

Gwen travaille depuis deux mois à approvisionner les rayons d'une grande épicerie.

Elle sait maintenant où chaque article se trouve. Elle peut ainsi approvisionner les rayons rapidement. Cela lui permet également d'indiquer aux clients où trouver les produits qu'ils recherchent.

Un jour, le patron ou la patronne de Gwen lui dit qu'on veut qu'elle fasse un **changement**.

On lui demande d'**accompagner les clients à l'endroit où se trouve le produit** qu'ils recherchent, et non plus seulement de leur dire où le trouver.

Elle ne veut pas faire cela.

Il lui faudra beaucoup plus de temps pour approvisionner les rayons si elle doit toujours accompagner les clients dans des allées différentes.

Mais, elle se souvient que la priorité est d'**aider les clients**.

Elle fait ce que son patron ou sa patronne lui demande et accompagne les clients jusqu'à l'endroit où se trouve le produit qu'ils recherchent.

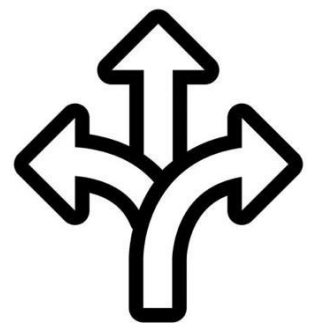


Questions :

1. Nommez une manière dont Gwen a mis en pratique ses capacités d'adaptation.
2. Quels sont les avantages pour Gwen de s'être adaptée?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

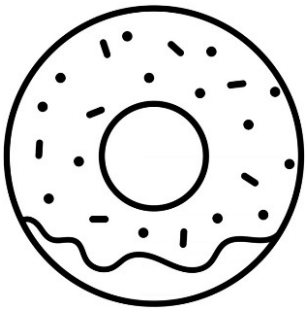
Réponses à l'activité 2

- Gwen a utilisé ses capacités d'**adaptation** en faisant ce que son patron ou sa patronne lui avait demandé.
- Elle a démontré une **ouverture d'esprit** et s'est souvenue de l'importance de bien servir les clients.
- Elle a démontré de la souplesse et a été en mesure d'assumer son nouveau rôle.
- Son patron ou sa patronne sera très satisfait ou satisfaite de ses choix au travail.



ACTIVITÉ 3

Lulu travaille dans un restaurant Tim Horton's depuis un an. Elle y travaille depuis suffisamment longtemps pour que son patron ou sa patronne ne lui demande de travailler que du lundi au vendredi.



Un jour, son patron ou sa patronne lui annonce qu'un autre membre du personnel ne peut pas travailler le samedi et **lui demande si elle peut le remplacer.**

« Remplacer » signifie travailler le quart de travail de quelqu'un d'autre.

Lulu estime qu'elle a gagné le droit d'avoir congé le weekend.

Elle refuse.

Questions :

1. Lulu a-t-elle mis en pratique ses capacités d'adaptation?

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

2. Comment aurait-elle pu mettre en pratique ses capacités d'adaptation?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

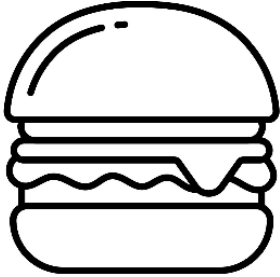
Réponses à l'activité 3

- Lulu aurait dû démontrer plus de **souplesse** en changeant son quart de travail.
- Elle aurait dû se montrer plus **généreuse** en aidant un membre du personnel.
- Elle aurait dû démontrer une plus grande **ouverture d'esprit**.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'elle n'ait pas su s'adapter.



ACTIVITÉ 4

Saleem travaille dans un restaurant McDonald's depuis plusieurs mois.



Son patron ou sa patronne lui propose toujours de travailler l'après-midi plutôt que le matin.

Cela lui convient parfaitement, car il n'aime pas se réveiller tôt.

Un jour, Saleem apprend que son patron ou sa patronne a prévu de lui confier tous les **quarts de travail du matin** pour les deux semaines à venir.

Saleem aime se coucher tard. Mais, maintenant qu'il doit travailler le matin, il décide de **se coucher tôt**.

Il n'est pas trop fatigué et se rend compte qu'il aime travailler le matin. Il aime avoir du temps libre le soir.

Questions :

1. Croyez-vous que Saleem a bien géré la situation?

Cochez une case :

☐
Oui

☐
Non

☐
Je ne sais pas

2. Comment s'est-il adapté à la situation?

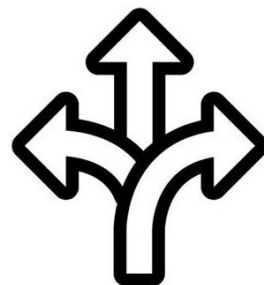
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

3. Quels sont les avantages pour lui de s'être adapté?

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

Réponses de l'activité 4

- Saleem a fait le **bon choix** en faisant ce que son patron ou sa patronne lui a demandé.
- Il s'est adapté en démontrant une **ouverture d'esprit** pour travailler un nouveau quart.
- Il a dû faire un changement dans sa vie et se coucher plus tôt.
- Il était **prêt à apprendre de nouvelles choses** et a découvert qu'il aime travailler le matin.
- Son patron ou sa patronne sera très satisfait ou satisfaite que Saleem ait su s'adapter.



ACTIVITÉ 5

Carla travaille comme **plongeuse dans un restaurant buffet**. Son travail consiste à :

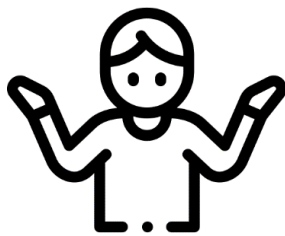
- laver la vaisselle rapidement;
- la préparer pour qu'elle puisse être réutilisée;
- l'empiler sur les étagères.

Elle occupe son poste depuis **plusieurs mois** et **remplit bien** ses fonctions.

Puis, un nouveau plongeur, Andrei, est embauché.

Andrei voit que les serveurs et les serveuses ont besoin d'aide, alors il décide de faire du **travail supplémentaire**. Il porte la vaisselle propre au buffet lorsqu'il en a le temps. Les serveurs et les serveuses apprécient cette contribution supplémentaire.

Carla ne veut pas effectuer ce travail supplémentaire. Elle **n'apporte pas** la vaisselle au buffet. Lorsque les serveurs et les serveuses demandent à Carla de porter la vaisselle au buffet, **elle répond** :



Ce n'est pas
mon travail!

Questions :

1. Qui a fait preuve de bonnes capacités d'adaptation?

Cochez une case : **Carla** ☐ **Andrei** ☐

2. Qu'aurait dû faire Carla différemment?

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

Réponses de l'activité 5

- Carla aurait dû démontrer une plus grande **souplesse** dans la façon dont elle remplit son rôle.
- Elle aurait dû se montrer plus **généreuse** en aidant les serveurs et les serveuses.
- Elle aurait dû mieux travailler avec les autres.
- Elle a dit que ce n'était pas son travail, mais les tâches **changent** constamment.
- Les patrons et les patronnes n'aiment jamais entendre un membre du personnel dire : « Ce n'est pas mon travail. »
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'elle n'ait pas su s'adapter.



SURVOL

- ✓ Vous avez maintenant appris quelques **stratégies** pour mettre en pratique votre capacité d'adaptation au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance de démontrer de la **souplesse** au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance de vous montrer **généreux** ou **généreuse** auprès de vos collègues.
- ✓ Vous avez appris l'importance de démontrer une **ouverture d'esprit**.
- ✓ Vous avez appris l'importance d'être **disposé ou disposée à apprendre de nouvelles choses**.
- ✓ Vous avez appris l'importance d'être **patient ou patiente** lorsque les circonstances changent.
- ✓ Vous pouvez vous référer à ce guide pour revoir les stratégies de résolution de problèmes dans le cadre de votre travail.