

Ressources pour le programme d'études

Compétences pour réussir au travail : vente au détail — Communication

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 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 Communication

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 secteur de la vente au détail?..	4
4. Qu'est-ce que la communication.....	5
5. La communication dans le secteur de la vente au détail	6
Commencez à développer vos compétences en matière de communication sur le lieu de travail	8
ACTIVITÉS	9
Activité 1	9
Réponses à l'activité 1	11
Activité 2	12
Réponses à l'activité 2	13
Activité 3	14
Activité 3 (suite)	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;**
- 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 la communication?

La communication comporte deux volets principaux. Elle signifie qu'une personne partage des renseignements et que l'autre personne l'écoute attentivement.

La communication est efficace lorsque les deux personnes se comprennent.

La **communication** est optimale lorsque vous vous exprimez avec clarté et politesse.

Pourquoi est-il important de savoir bien communiquer au travail?

Les emplois dans le commerce de détail peuvent évoluer très rapidement. Ils consistent à desservir des clients et des clientes nécessitant votre appui.

Il faut donc savoir communiquer clairement afin de s'assurer que le travail est effectué avec peu d'erreurs.

Les personnes qui ont de bonnes compétences en matière de communication :

- obtiennent de l'aide lorsqu'elles en ont besoin;
- partagent leurs idées avec leurs collègues et leur patron ou leur patronne;
- écoutent les clients et les clientes;
- aident leurs collègues de manière à éviter les erreurs au travail.



Elles s'améliorent au travail parce qu'elles sont réceptives aux suggestions d'amélioration.

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

Il existe de nombreuses façons de bien communiquer dans le cadre d'un emploi au sein du secteur de la vente au détail.

a. Communiquer avec les clients et les clientes

Dans le cadre d'un emploi au sein du secteur de la vente au détail, l'objectif principal consiste à assurer la satisfaction de la clientèle. En prêtant une attention particulière aux clients et aux clientes, vous pourriez :

- les aider à trouver un article;
- contribuer à résoudre une plainte de leur part;
- voir à ce que les erreurs et les confusions soient évitées.



Lorsque les clients ou les clientes se sentent écoutés ou écoutées, ils ou elles sont satisfaits ou satisfaites.

b. Communiquer avec les collègues

L'un des éléments les plus importants à faire au travail est de communiquer clairement avec ses collègues. Prêtez attention. Exprimez-vous clairement. Vous pourriez :

- apprendre des personnes qui sont très compétentes dans leur emploi;
- aider de nouveaux ou de nouvelles collègues à parfaire leurs compétences;
- éviter la confusion;
- éviter les conflits.

Une bonne communication permet de créer un meilleur espace de travail.



c. Communiquer avec le patron ou la patronne



Il est très important de bien communiquer avec son patron ou sa patronne. Une

- vous rendre confus ou confuse quant à vos tâches;
- lui donner une mauvaise impression de vous;
- donner lieu à votre congédiement.

Votre patron ou votre patronne représente une mine d'idées. Cette personne est experte dans son domaine. Apprenez à ses côtés et demandez-lui de l'aide!

d. Communiquer les problèmes en cours d'emploi

Il sera plus difficile de communiquer clairement lorsque vous rencontrez un problème en cours d'emploi. Toutefois, c'est à ce moment-là qu'il est le plus important de faire appel aux autres. Demandez de l'aide si :

- vous ne savez pas quelles sont vos tâches;
- vous commettez des erreurs;
- vous avez des ennuis avec vos collègues;
- vous trouvez certaines tâches difficiles.



Il est également important de communiquer lorsque **les choses vont bien**. Les patrons et les patronnes aiment entendre que vous êtes heureux ou heureuse au travail. Ils ou elles aiment entendre de bonnes idées!

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

Pour bien communiquer au travail, vous devrez améliorer vos compétences en communication.

Voici quelques mesures à prendre pour y parvenir :


- ✓ écoutez attentivement;
- ✓ prêtez attention;
- ✓ assurez-vous de bien comprendre;

- ✓ partagez vos connaissances;
- ✓ soyez poli ou polie;
- ✓ exprimez-vous clairement;

- ✓ soyez patient ou patiente par rapport aux idées des autres;
- ✓ montrez-vous généreux ou généreuse en ce qui a trait aux idées des autres.



ACTIVITÉS

- ✓ Les activités suivantes qui vous donneront des bons exemples de comment utiliser vos compétences de communication 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

Ishana a commencé à travailler dans un magasin Walmart où elle s'occupe d'approvisionner les rayons. La surface du magasin est si grande que Ishana oublie constamment où se trouve chaque article.

Ses collègues lui ont dit de demander de l'aide en cas de problème.



Fais-nous savoir si tu as besoin
de **quoi que ce soit!**

Mais, Ishana ne veut pas donner l'impression qu'elle ne sait pas ce qu'elle fait. Elle dit donc :



Comme elle ne demande pas l'aide de ses collègues, elle prend constamment du retard.

Questions :

1. Croyez-vous que Ishana ait mis en pratique de bonnes compétences de communication?

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

2. Comment Ishana aurait-elle pu mieux communiquer?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.
3. Quel aurait été l'avantage pour Ishana de mettre en pratique ses compétences en matière de communication? Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.



Réponses à l'activité 1

- Ishana n'a pas mis en pratique ses compétences en matière de communication parce qu'elle **n'a pas** demandé d'aide.
- Elle aurait dû écouter attentivement ses collègues lorsqu'ils ou elles lui proposaient de l'aide.
- Elle aurait pu comprendre que le fait d'écouter lui permettrait de mieux travailler.
- Elle aurait dû exprimer à ses collègues qu'elle avait besoin d'aide.
- Elle aurait dû expliquer clairement ce pour quoi elle avait besoin d'aide.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'elle n'ait pas mis en pratique de bonnes compétences en matière de communication.



Activité 2

Jasmine a été embauchée comme cuisinière dans un restaurant Wendy's, et il s'agit de son premier emploi.

Elle a suivi la séance de formation et a étudié le manuel correspondant.

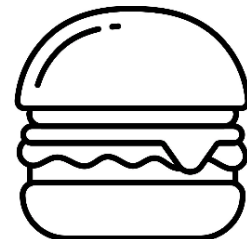
Mais lorsque son quart de travail commence, les choses vont trop vite. Elle panique.

Elle essaie de se rappeler comment faire correctement toutes les parties de son travail. Mais elle s'aperçoit qu'elle devient confuse sous la pression.

Ses collègues de la cuisine semblent occupés et occupées par leur propre travail. Jasmine ne veut pas qu'ils ou elles pensent qu'elle ne sait pas ce qu'elle fait.

Mais elle commet beaucoup d'erreurs. C'est pourquoi elle :

- admet qu'elle rencontre des difficultés;
- demande à un ou une collègue de l'aider à rattraper son retard;
- demande des conseils à une autre personne.



Questions :

1. Nommez une manière dont Jasmine a mis en pratique ses compétences en matière de communication.
2. Pourquoi Jasmine ne se souvient-elle pas de la manière dont elle doit effectuer certaines tâches correctement?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.
3. Pourquoi est-ce une bonne idée de demander de l'aide à ses collègues?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

Réponses à l'activité 2

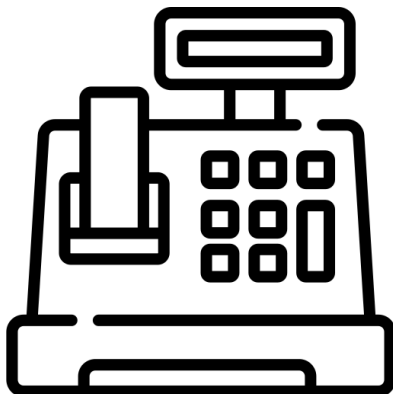
- Jasmine a mis en pratique ses compétences de communication lorsqu'elle a demandé de l'aide.
- Elle ne se souvient plus comment faire certaines parties de son travail parce qu'elle se sent stressée.
- Elle a fait part de son état d'esprit à ses collègues.
- Elle a démontré de la politesse.
- Elle s'est exprimée clairement.
- Son patron ou sa patronne sera très satisfait ou satisfaite de la manière dont Jasmine a mis en pratique ses compétences en matière de communication.



Activité 3

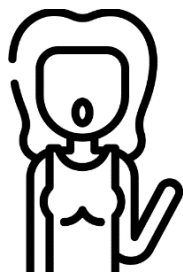
Cass travaille comme caissière dans un magasin Canadian Tire depuis deux ans.

Elle est très compétente dans son travail. Elle sait faire passer rapidement les articles à la caisse enregistreuse. Elle est très gentille avec les clients et les clientes.



Un jour, une nouvelle personne, Georgina, est embauchée comme caissière.

Cass remarque que Georgina prend beaucoup de temps pour faire passer les articles à la caisse. Les clients et les clientes ont de la difficulté à la comprendre. Elle en fait part à Georgina :



Tu travailles beaucoup trop lentement.
Et, tu dois parler plus fort lorsque tu t'adresses aux clients et aux clientes.

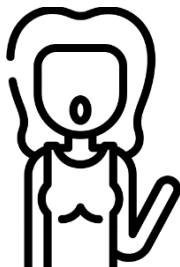
Activité 3 (suite)

Georgina semble blessée et répond :



Je continue
d'apprendre et
je suis un peu timide.

Puis, Cass répond :



Et bien, tu dois t'améliorer.

Questions :

1. Croyez-vous que Cass ait mis en pratique de bonnes compétences de communication?

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

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

Réponses à l'activité 3

- Cass n'a pas mis en pratique de bonnes compétences de communication.
- Elle aurait dû se montrer plus patiente envers Georgina.
- Elle aurait dû être plus polie avec Georgina.
- Elle aurait dû demander comment elle pouvait aider Georgina.
- Elle aurait dû écouter attentivement.
- Elle aurait dû prêter attention aux besoins de Georgina.
- Elle aurait dû partager ses connaissances avec Georgina pour l'aider.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'elle n'ait pas mis en pratique ses compétences en matière de communication.



Activité 4

Sven travaille dans une grande épicerie depuis huit mois où il s'occupe de l'approvisionnement des rayons.

La surface du magasin est très grande. Mais Sven a appris où tout va. Il a également appris de bonnes stratégies pour travailler rapidement.



Un jour, une nouvelle personne est embauchée pour s'occuper également des rayons.

Sven ne veut pas avoir l'air insistant. Mais il a beaucoup de conseils et d'idées qui pourraient aider cette personne à mieux effectuer son travail.

Question :

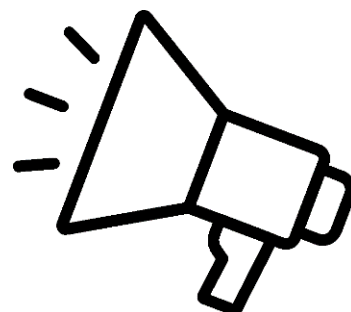
1. De quelle manière Sven pourrait-il mettre en pratique ses compétences en communication pour aider son nouveau ou sa nouvelle collègue?

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



Réponses à l'activité 4

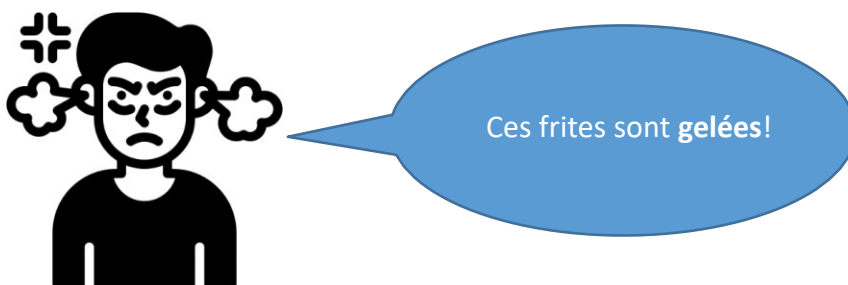
- Sven devrait se présenter auprès de son ou sa collègue.
- Il devrait écouter attentivement les besoins de son ou sa collègue.
- Il devrait partager ses idées.
- Il devrait s'assurer que son ou sa collègue le comprend.
- Il devrait être poli.
- Il devrait être patient.
- Il devrait s'exprimer clairement.
- Son patron ou sa patronne sera très satisfait ou satisfaite s'il communique bien avec son nouveau ou sa nouvelle collègue.



Activité 5

Irina travaille comme hôtesse dans un restaurant. Elle est chargée de faire assoir les clients lorsqu'ils entrent dans le restaurant.

Après avoir fait assoir quelques clients, un autre client ou une autre cliente se plaint à elle de son repas :



Irina, n'étant pas la serveuse attitrée, lui dit : « Vous devez en faire part à votre serveur ou à votre serveuse. Je ne suis qu'une hôtesse. »

Le client ou la cliente répond : « Mon serveur est très occupé. Je ne l'ai pas revu depuis 15 minutes. »

Irina dit :

**Questions :**

1. Croyez-vous qu'Irina a mis en pratique de bonnes compétences en matière de communication?

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

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

Réponses à l'activité 5

- Irina n'a pas mis en pratique ses compétences de communication.
- Elle aurait dû être plus patiente envers le client ou la cliente.
- Elle aurait dû se montrer plus polie.
- Elle aurait dû demander comment elle pouvait aider le client ou la cliente.
- Elle aurait dû écouter attentivement.
- Elle aurait dû prêter attention aux besoins du client ou de la cliente.
- Elle aurait dû partager ce qu'elle sait avec ses collègues, qui auraient pu aider le client ou la cliente.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'elle n'ait pas mis en pratique ses compétences en matière de communication.



Survol

- ✓ Vous avez maintenant appris quelques **stratégies** pour communiquer au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance d'**écouter attentivement** au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance de partager des renseignements avec les autres.
- ✓ Vous avez appris l'importance d'être poli.
- ✓ Vous avez appris l'importance de faire preuve de **patience** et de **générosité** par rapport aux idées des autres.
- ✓ Vous pouvez vous référer à ce guide pour revoir les stratégies de résolution de problèmes dans le cadre de votre travail.