

Ressources pour le programme d'études

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

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 checked="" 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 Créativité et innovation

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 créativité et l'innovation?	5
5. La créativité et l'innovation dans le secteur de la vente au détail	6
ACTIVITÉS	9
Activité 1	9
Activité 1 (suite)	10
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 à l'activité 4	17
Activité 5	18
Réponses à 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 la créativité et l'innovation?

La créativité et l'innovation supposent l'utilisation d'**idées nouvelles** pour améliorer un lieu de travail.

La **créativité et l'innovation** signifient une nouvelle façon
d'envisager les choses.
N'ayez pas peur d'utiliser votre **imagination**!

Pourquoi est-il important de faire preuve de créativité et d'innovation au travail?

Les entreprises doivent constamment s'améliorer pour prospérer. À mesure que le monde évolue, les entreprises doivent elles aussi évoluer.

Les entreprises **s'améliorent et se transforment** en faisant appel à la créativité et l'innovation.

Les employés qui ont de solides compétences en matière de créativité et d'innovation :

- s'imaginent comment le lieu de travail pourrait être amélioré;
- prêtent une attention particulière à la manière dont l'entreprise fonctionne;
- contribuent à la croissance et à l'amélioration de l'entreprise;
- font preuve **d'ouverture d'esprit** face au changement.



Nous pouvons tous faire
preuve de **créativité** en
imaginant de nouvelles façons
de faire les choses.

5. La créativité et l'innovation dans le secteur de la vente au détail

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

a. Essayez quelque chose de nouveau

L'une des façons de faire preuve de créativité au travail est de mettre à l'essai une nouvelle stratégie ou une nouvelle idée. Les nouvelles idées ne réussissent pas toujours, mais elles peuvent améliorer les choses dans votre lieu de travail.

Si vous avez une nouvelle idée :

- parlez-en d'abord à quelqu'un;
- présentez votre idée à votre patron ou à votre patronne, ou à vos collègues;
- demandez la permission avant d'essayer quelque chose de nouveau;
- si votre idée plaît à votre patron ou à votre patronne, votre lieu de travail pourrait changer de façon favorable.



b. Réinventez les anciennes façons de faire

La plupart des emplois dans le secteur de la vente au détail comportent des méthodes de travail que vous devez respecter. Cela n'empêche pas qu'elles soient appelées à changer si une meilleure méthode est mise de l'avant.

Pour envisager les anciennes façons de faire d'une nouvelle manière :

- **prêtez attention** à ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas bien;
- **imaginez** une nouvelle méthode sans obstacle;
- démontrez une **ouverture d'esprit** face au changement.

Si vous imaginez une meilleure façon de faire, vous pouvez contribuer à améliorer le lieu de travail!

c. Abordez les enjeux

Dans le secteur de la vente au détail, il peut y avoir des enjeux. Si vous en rencontrez, vous pourriez être en mesure de trouver de nouvelles façons de les résoudre.

Voici des exemples :

- un plongeur ou une plongeuse dans un restaurant pourrait devoir changer ses méthodes de travail pour augmenter sa rapidité d'exécution;
- un préposé ou une préposée à l'accueil chez Walmart pourrait devoir se tenir à un nouvel endroit pour accueillir les clients;
- une personne qui approvisionne les rayons d'un supermarché pourrait être amenée à changer sa façon de travailler si les produits devaient, désormais, être placés ailleurs.

Ne craignez pas les enjeux. Ils peuvent nous indiquer la voie à suivre pour améliorer les choses!

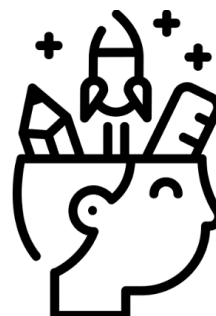
d. Partagez des idées

Si vous avez de nouvelles idées en cours d'emploi, il est important d'en faire part à votre patron ou à votre patronne.

Lorsque vous partagez vos idées :

- votre patron ou votre patronne peut prendre une décision sur ce qu'il faut faire;
- votre patron ou votre patronne verra que vous avez à cœur d'améliorer le lieu de travail;
- vous mettrez en pratique vos compétences en matière de créativité et d'innovation pour apporter des changements.

Ne craignez pas de partager vos idées! Croyez en vous et à la manière dont vous contribuez à votre milieu de travail.



Commencez à développer vos compétences en matière de créativité et d'innovation au travail

Pour bien collaborer, vous devez apprendre à améliorer vos compétences en matière de **créativité** et d'**innovation**.

Voici quelques mesures à prendre pour y parvenir :

- ✓ soyez attentionné ou attentionnée;
- ✓ faites appel à votre imagination;



- ✓ démontrez une ouverture d'esprit;
- ✓ démontrez de la souplesse;
- ✓ pensez différemment;



- ✓ essayez de nouvelles choses;
- ✓ partagez vos connaissances;
- ✓ écoutez toutes les idées.



ACTIVITÉS

Les activités suivantes vous donneront de bons exemples de comment utiliser vos compétences de **créativité** et d'**innovation** 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;
- ✓ de ce qu'il faut et ce qu'il ne faut 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

Vandana travaille dans un restaurant Tim Horton's depuis un an. L'une de ses tâches consiste à vider les poubelles à la fin de son quart de travail.

Elle commence à remarquer que les **déchets s'accumulent** sur le sol en dessous de la vitrine du service au volant. Il y a deux poubelles près du menu du service au volant, mais aucune près de la vitrine.

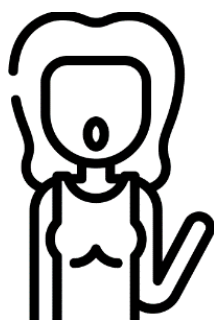


Activité 1 (suite)

Vandana pense que les clients jetteraient moins de déchets au sol s'il y avait une poubelle près de la vitrine du service au volant.

Elle fait donc une suggestion à son patron ou à sa patronne :

Elle explique ses motifs à son patron ou à sa patronne. On lui dit qu'il s'agit d'une excellente idée et qu'elle a fait du bon travail.



Pourrions-nous déplacer l'une des poubelles situées près du menu du service au volant vers la vitrine?

Maintenant, il y a moins de déchets sur le sol à l'extérieur du restaurant.

Questions:

1. Indiquez une manière dont Vandana a fait preuve de créativité dans le cadre de son travail.

Discutez avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues, des avantages d'avoir fait appel à la créativité dans ce contexte.

Réponses à l'activité 1

- Vandana a fait preuve de créativité en trouvant une solution à la question portant sur les poubelles.
- Elle a fait du bon travail en partageant son idée avec son patron ou sa patronne.
- Elle a fait preuve de réflexion par rapport à la question des poubelles et s'est rendu compte qu'il y avait un problème.
- En essayant de nouvelles choses, l'entreprise se portera mieux.
- Son patron ou sa patronne est très satisfait ou satisfaite que Vandana ait mis en pratique ses compétences en matière de créativité et d'innovation.

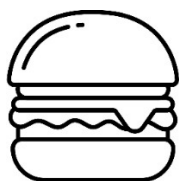


Activité 2

Mindy travaille à la caisse d'un restaurant Wendy's depuis six mois. Elle sait comment s'acquitter de toutes ses tâches.

Mais un jour, son patron ou sa patronne est remplacé ou remplacée par une nouvelle personne, qui veut que les choses soient faites différemment.

Elle demande à Mindy de lui faire des suggestions pour améliorer les choses.



Mindy a des idées créatives pour améliorer la façon dont le personnel prend ses pauses.

Elle a également des idées créatives pour améliorer la façon dont le personnel s'adresse aux clients.

Toutefois, Mindy ne veut pas que les choses changent. Elle craint d'être perturbée par les nouveaux règlements.

Elle décide donc de ne pas faire part de ses idées créatives à son nouveau patron ou à sa nouvelle patronne.

Questions:

1. Mindy aurait-elle dû faire part de ses idées créatives à son patron ou sa patronne?

Cochez une case :

Oui ☐

Non ☐

Je ne sais pas ☐

2. Pourquoi n'a-t-elle pas fait part de ses idées créatives à son patron ou à sa patronne?

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

Réponses à l'activité 2

- Mindy a fait preuve de réflexion au travail.
- Elle a fait preuve d'imagination pour améliorer les choses.
- Cependant, elle n'est pas ouverte aux nouveaux règlements.
- Elle n'a pas partagé ses idées avec son patron ou à sa patronne.
- Elle aurait dû démontrer une ouverture d'esprit pour faire les choses différemment.
- Elle aurait dû partager ses idées avec l'équipe.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'elle n'ait pas mis en pratique ses compétences en matière de créativité et d'innovation.



Activité 3

Tommy travaille comme serveur dans un restaurant depuis cinq mois.

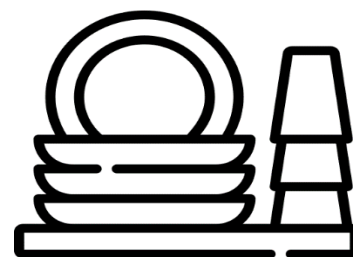
Il travaille avec un autre serveur, qui s'appelle Aaron. Ils sont chargés de transporter la vaisselle sale des tables et de la placer dans des bacs en plastique.

Mais les soirs très chargés, les bacs en plastique deviennent **trop pleins**.

Lorsque cela se produit, Aaron se contente de déposer la vaisselle sale supplémentaire sur le sol, à côté du bac en plastique.

Mais, Tommy s'aperçoit qu'il y a d'autres bacs en plastique au fond de la cuisine.

Ils ne sont pas tout à fait identiques aux bacs en plastique utilisés pour la vaisselle sale. Mais, ces autres bacs ne servent à rien d'autre.



Tommy y réfléchit. Il a une idée. Il demande à son patron ou à sa patronne s'ils peuvent utiliser les bacs en plastique supplémentaires pour la vaisselle sale lors des soirées très occupées.

Son patron ou sa patronne adore l'idée!

Questions:

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

Cochez une case :

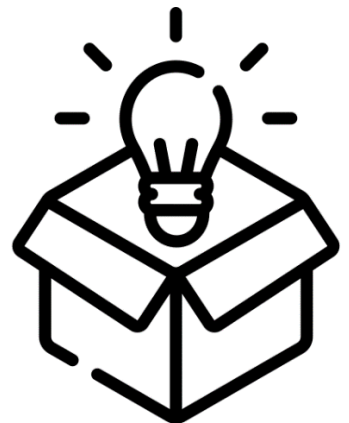
Aaron ☐

Tommy ☐

2. Comment a-t-il fait preuve de créativité?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.
3. Quels sont les avantages d'avoir fait preuve de créativité dans ce contexte?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

Réponses à l'activité 3

- Tommy a fait preuve de créativité.
- Aaron n'a pas fait preuve de créativité.
- Tommy a fait preuve de réflexion et a vu qu'il y avait un enjeu.
- Il a fait preuve d'imagination et a trouvé une solution.
- Il était ouvert à l'idée de faire les choses différemment.
- Il a trouvé une nouvelle façon d'éviter que la vaisselle ne s'accumule.
- Son patron ou sa patronne est très satisfait ou satisfaite qu'il ait mis en pratique ses compétences en matière de créativité et d'innovation.



Activité 4

Jeremy travaille comme plongeur dans un restaurant East Side Mario's depuis six mois. Il aime son travail.

Cependant, les serveurs et les serveuses se sont plaints auprès de lui que de nombreuses assiettes étaient abimées.

À la réunion du personnel, personne ne soulève cette question à la direction.

Jeremy a une idée créative pour éviter que les assiettes soient abimées. Il se dit que les serveurs et les serveuses pourraient plutôt empiler les assiettes dans un bac en plastique, et non dans l'évier.

Il ne veut pas que le patron ou la patronne le tienne responsable des assiettes abimées. Il n'exprime donc pas son idée créative à la réunion.

**Questions:**

1. Jeremy aurait-il dû faire part de ses idées créatives à son patron ou à sa patronne?

Cochez une case :

Oui ☐

Non ☐

Je ne sais pas ☐

2. Pourquoi n'a-t-il pas partagé ses idées créatives avec son patron ou sa patronne? Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

Réponses à l'activité 4

- Jeremy a fait preuve de réflexion au travail.
- Il a fait preuve d'imagination pour améliorer les choses.
- Mais, il n'a pas partagé ses idées avec son patron ou à sa patronne.
- Son patron ou sa patronne sera déçu ou déçue qu'il n'ait pas mis en pratique ses compétences en matière de créativité et d'innovation.



Activité 5

Marie travaille comme hôtesse dans un restaurant depuis cinq mois.

L'une de ses tâches consiste à vider les poubelles à l'avant et à porter les sacs à ordures à l'arrière.

Mais, Marie remarque qu'il y a un enjeu lorsqu'elle transporte les sacs à ordures dans la cuisine :

- la cuisine est trop occupée;
- elle se heurte aux serveurs et aux serveuses;
- elle fait tomber les sacs à ordures et les renverse.

Elle propose deux idées créatives pour résoudre cet enjeu.

- Elle peut transporter les sacs à ordures à l'extérieur du restaurant ou attendre à la fermeture pour apporter les sacs à ordures à l'extérieur.
- Elle fait part de son idée à son patron ou à sa patronne, qui la trouve géniale!
- Désormais, tous les hôtes et toutes les hôtesse transportent les sacs à ordures vers l'arrière en passant par l'extérieur du restaurant. Personne ne renverse les ordures dans la cuisine.

Questions:

1. Indiquez une façon dont Marie a utilisé ses compétences en matière de créativité.
2. Que s'est-il passé lorsqu'elle a utilisé sa créativité dans ce contexte?
Discutez de cette question avec votre formateur ou votre formatrice, ou avec vos collègues.

Réponses à l'activité 5

- Marie a fait preuve de réflexion et a vu qu'il y avait un problème.
- Elle a fait preuve d'imagination et a trouvé une solution.
- Elle est ouverte à l'idée de faire les choses différemment.
- Elle a partagé ses idées avec son patron ou sa patronne.
- Son patron ou sa patronne est très satisfait qu'elle ait mis en pratique ses compétences en matière de créativité et d'innovation.



Survol

- ✓ Vous avez maintenant appris quelques stratégies pour mettre en pratique vos compétences de créativité et d'innovation au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance de **bien réfléchir** au travail.
- ✓ Vous avez appris l'importance d'utiliser votre **imagination**.
- ✓ Vous avez appris l'importance de l'**ouverture d'esprit** et de la **souplesse**.
- ✓ Vous avez appris l'importance de **partager** des renseignements avec les autres.
- ✓ Vous pouvez vous référer à ce guide pour revoir les stratégies de **résolution** dans le cadre de votre travail.