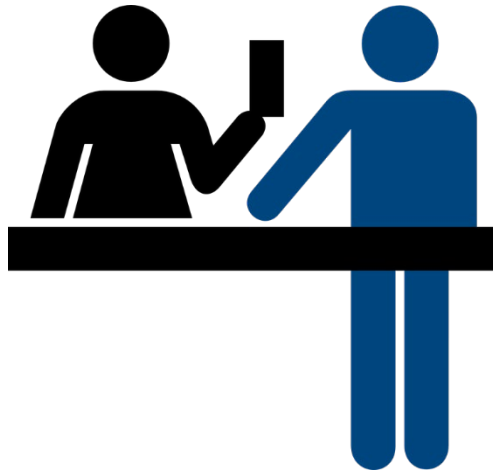


Préparez-vous au service à la clientèle



Canada

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario



Financement offert par le gouvernement du Canada dans le cadre de la Subvention canadienne pour l'emploi
Prestation des programmes assurée par le gouvernement de l'Ontario

Aperçu

Module	Sujets
1	• Définir le service à la clientèle • Emplois en service à la clientèle • Recherche d'emploi
2	• Compétences pour réussir en service à la clientèle • Évaluations des compétences pour réussir
3	• Communication orale • Communication verbale
4	• Travailler dans les ventes • Vendre des produits et des garanties aux clients et clientes
5	• Résolution de problèmes et gestion des conflits • Travail d'équipe • Éthique de travail et confidentialité • Gestion du stress et soins personnels
6	• Compétences numériques dans le domaine du service à la clientèle • Technologie du PDV
7	• Numératie dans le domaine du service à la clientèle • Documents et graphiques
8	• Formation LAPHO • Formation et apprentissage continu
9	• CV pour le domaine du service à la clientèle • Développement de compétences pour les entrevues
10	• Journée de formation pratique

Introduction

Dans ces modules, vous découvrirez des compétences qui vous seront utiles dans le domaine du service à la clientèle. La première étape consiste à déterminer les compétences que vous possédez et celles que vous pouvez améliorer.



ACTIVITÉ

Remplissez le dossier d'évaluation. L'objectif de cette évaluation est de déterminer les tâches que vous pouvez déjà accomplir de façon autonome et les compétences que vous améliorerez au cours de ces modules.

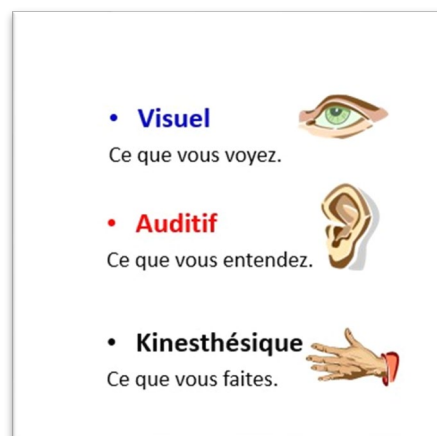
Lorsque vous aurez terminé l'évaluation, assurez-vous d'inscrire votre nom sur le dossier. Remettez le dossier à votre formateur ou votre formatrice.

Styles d'apprentissage

Il est également important de comprendre comment vous apprenez le mieux.

Il existe trois styles d'apprentissage :

1. **Visuel** : La personne comprend et apprend mieux lorsque l'information est présentée visuellement au moyen d'informations écrites, d'images, de tableaux, de graphiques, etc.
2. **Auditif** : La personne comprend et apprend mieux lorsque l'information est présentée de manière auditive. Elle entend des informations par la voix, la musique, les sons, etc.
3. **Kinesthésique** : La personne comprend et apprend mieux lorsque l'information est présentée dans le cadre d'une expérience. Elle utilise ses mains ou son corps pour vivre les concepts enseignés.





DISCUTONS

Quelle est l'importance de comprendre comment nous apprenons le mieux ?

Quelle est l'importance de comprendre les différents types de personnes apprenantes lorsqu'elles se préparent à un emploi ?



ACTIVITÉ

Remplissez le questionnaire sur les styles d'apprentissage que votre formatrice ou formateur vous présentera. Découvrez votre type de personne apprenante.

Lorsque vous aurez rempli le questionnaire, inscrivez votre nom. Remettez-le à votre formateur ou votre formatrice.



PLANS D'APPRENTISSAGE

Le plan d'apprentissage est un outil que vous pouvez utiliser pour planifier et suivre votre objectif, vos activités d'apprentissage, vos tâches jalons, les soutiens supplémentaires nécessaires et les résultats de l'aiguillage.

Passez en revue votre plan d'apprentissage et effectuez les tâches suivantes :

1. Écrivez votre prénom et nom de famille dans la boîte intitulée « Nom de la personne apprenante ».

A. VOIE DE TRANSITION ET COMPÉTENCES DU CLAO

Nom de la personne apprenante :

2. Ajoutez votre style d'apprentissage dans la case intitulée « Quel est le style d'apprentissage de la personne apprenante ? »

Quel est le style d'apprentissage de la personne apprenante ?

3. Sur la dernière page, signez votre nom dans la case « personne apprenante » et inscrivez la date du jour dans la case « date » à droite.

J'accepte le contenu du modèle de plan d'apprentissage.

Nom de la personne apprenante :

Date

Lorsque vous aurez terminé ces tâches, remettez votre plan d'apprentissage à votre formateur ou votre formatrice. Nous reverrons régulièrement votre plan d'apprentissage tout au long des modules. Lorsque vous aurez terminé les modules, vous recevrez une copie de votre plan d'apprentissage.

Tâches jalons

Les tâches jalons sont des activités que vous réaliserez durant le programme. Elles vous permettront de démontrer votre capacité à accomplir avec succès certaines tâches précises liées à votre objectif. Dans le cadre de ces modules, vous pourrez réaliser deux tâches jalons. Elles sont les TJ suivantes :

- a) TJ 103 : Lire une note d'information
- b) TJ 149 : Comparer des données de sondage et faire des calculs



MODULE 1

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour réaliser des activités axées sur des tâches dans le cadre d'un objectif commun.
Communication	Vous exercerez vos compétences en matière de communication verbale en discutant d'emplois du domaine du service à la clientèle et des environnements de travail auxquels vous aspirez.
Compétences numériques	Vous exercerez vos compétences numériques en recherchant des emplois dans le domaine du service à la clientèle.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information au sujet d'emplois en service à la clientèle, y compris ce que représente le service à la clientèle et les endroits où vous pourrez travailler.
Rédaction	Vous documenterez de l'information au sujet des rôles en service à la clientèle et les environnements de travail.



DISCUTONS

Qu'est-ce que le service à la clientèle ?

Quelques définitions

Client/cliente : une personne qui achète un bien, un service (source Antidote)

Service : ce qu'on fait pour une personne sans rien recevoir en retour (source Antidote)

Service à la clientèle : service dont la fonction est d'offrir un ensemble d'avantages aux clients et clientes d'une entreprise ou de toute autre organisation, généralement gratuitement et en complément des produits offerts. (source Vitrine linguistique)



ACTIVITÉ

Présentez-vous au groupe. Partagez votre prénom et quelque chose d'unique ou d'intéressant à votre sujet.

Dans le domaine du service à la clientèle, vous interagirez souvent avec des personnes que vous ne connaissez pas. Il est essentiel que vous ayez suffisamment confiance en vous pour communiquer aisément avec une personne, même si vous n'êtes pas entièrement à l'aise avec celle-ci.



VIDÉOS :

Regardez les deux vidéos suivantes : *Mauvais service* et *Accueil raté du client e-Learning*, puis discutez de ce qui n'a pas été fait correctement dans chaque situation.

<https://www.youtube.com/watch?v=seyTrux2148> 1:46

<https://www.youtube.com/watch?v=E374PAeFtmM> 2:22



DISCUTONS

Les vidéos nous ont présenté des exemples de mauvais service à la clientèle.

En groupe, discutez des compétences que vous considérez comme essentielles pour travailler dans ce domaine.



ACTIVITÉ

En groupe, discutez des compétences en service à la clientèle mentionnées ci-dessous, en précisant ce que chacune signifie et pourquoi elle est importante. Notez vos réponses dans le tableau suivant.

<u>Compétence</u>	<u>Signification</u>
Patience	
Attention / prévenance	
Communication claire	
Connaissance du produit ou du service	
Capacité de bien cerner les personnes	
Persuasion	
Gestion de temps	
Utilisation de langage positif	
Capacité à gérer les imprévus	
Jeu de rôle	

Emplois en service à la clientèle

Grâce à vos compétences en service à la clientèle, vous pourriez travailler dans de nombreux secteurs d'activité. Parmi ces secteurs, se retrouvent :

1. Service de restauration et de boissons
 - a. Hôte/hôtesse de restaurant
 - b. Serveur/serveuse au bar
 - c. Serveur/serveuse aux tables
 - d. Préposé/préposée au comptoir de restauration
2. Vente au détail
 - a. Vendeur/vendeuse au détail
3. Administration de bureau
 - a. Employé/employée de soutien administratif général
 - b. Réceptionniste
 - c. Préposé/préposée à un centre d'appels
4. Tourisme et divertissement
 - a. Employé/employée d'un casino
 - b. Préposé/préposée en hôtellerie
 - c. Agent/agent de voyages
5. Ventes (concessionnaire, immobilier, etc.)
 - a. Associé/associée aux ventes



ACTIVITÉ

Pour chacun des secteurs d'emploi mentionnés ci-dessus, réfléchissez aux possibilités d'emploi dans votre région et aux alentours. Notez vos réponses dans le tableau suivant, puis discutez-en en groupe.

<u>Secteur d'activité</u>	<u>Lieux de travail</u>
Service de restauration et de boisson	
Vente au détail	
Administration de bureau	
Tourisme et divertissement	
Ventes	

Perspectives de carrière

Les perspectives de carrière ou d'emploi sont une prévision de l'évolution du nombre de personnes employées dans un domaine précis sur une période donnée. Lorsque vous choisissez une carrière ou un emploi, il est important de considérer la disponibilité à long terme des postes dans le domaine que vous avez choisi.



DISCUTONS

Savez-vous quelle profession vous intéresse ?

Classification nationale des professions (CNP)

Le système de la CNP est le cadre national canadien pour organiser et décrire les professions. Chaque profession sur le marché du travail canadien est identifiée par un code à quatre chiffres appelé code CNP. Grâce à ce code, vous pouvez rechercher des informations sur la profession que vous avez choisie, telles que les salaires, les perspectives de carrière, les descriptions de poste, la formation requise, et plus encore.



ACTIVITÉ

Consultez la page « Analyse des tendances » du Guichet-Emplois du gouvernement du Canada. Recherchez une profession, sélectionnez « Ontario » et remplissez le tableau suivant.

<https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances>

Profession	
CNP	
Salaires	
Perspectives	
Où pouvez-vous travailler ?	
Nombre d'affichages de postes dans votre région	
Prérequis Éducation / Expérience	
Compétences nécessaires	



DISCUTONS

Partagez vos découvertes avec le groupe. Plus précisément, en fonction de la profession que vous avez choisie, dans quels différents environnements de travail pourriez -vous travailler?



MODULE 2

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Compétences numériques	Vous exercerez vos compétences numériques en recherchant de l'information sur les 9 compétences pour réussir.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information au sujet des compétences pour réussir qui vous seront utiles pour vous préparer à un emploi en service à la clientèle.
Rédaction	Vous documenterez de l'information au sujet des compétences pour réussir et leurs rôles au sein d'un emploi en service à la clientèle.

Compétences pour réussir

Il existe 9 compétences pour réussir au travail.

Ces 9 compétences sont les suivantes :

1. Adaptabilité
2. Collaboration
3. Communication
4. Créativité et innovation
5. Compétences numériques
6. Numératie
7. Résolution de problèmes
8. Lecture
9. Rédaction



Les profils **Compétences pour réussir** définissent l'importance des compétences pour chacun et chacune d'entre nous.



ACTIVITÉ

Consultez la page Web Compétences pour réussir du gouvernement du Canada ici :

<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>

- Cliquez sur « En apprendre davantage sur les compétences ».
- Explorez les 9 compétences pour réussir en cliquant sur chaque compétence et en lisant leur description.
- Remplissez le tableau suivant.
 - Dans la colonne « Tâches pouvant être accomplies », indiquez deux tâches que vous pourriez effectuer dans un emploi en service à la clientèle et qui nécessiteraient d'utiliser cette compétence avec succès.

Compétence pour réussir	Tâches pouvant être accomplies
Adaptabilité	1. 2.
Collaboration	1. 2.
Communication	1. 2.
Créativité et innovation	1. 2.
Compétences numériques	1. 2.

Numératie	1. 2.
Résolution de problèmes	1. 2.
Lecture	1. 2.
Rédaction	1. 2.



DISCUTONS

Partagez vos découvertes avec le groupe. Avez-vous choisi des tâches différentes de celles de vos camarades de classe ?



MODULE 3

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous renforcerez votre capacité à adapter votre comportement lors de vos communications avec les clients et les clientes.
Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour réaliser des activités axées sur des tâches dans le cadre d'un objectif commun.
Communication	Vous recevrez et partagerez des informations verbales et par écrit pour améliorer votre capacité à servir les clients et les clientes.
Créativité et innovation	Vous développerez et appliquerez des techniques de service à la clientèle lors de vos interactions avec les clients et les clientes.
Compétences numériques	Vous mettrez en pratique vos compétences numériques en communiquant des informations via différentes plateformes.
Numératie	Vous vous exercerez à communiquer des informations avec des chiffres dans le cadre d'un emploi en service à la clientèle.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre capacité à identifier, résoudre et traiter des problèmes tout en communiquant avec les clients et les clientes.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en utilisant diverses méthodes pour transmettre des informations.

Communication

La communication est une compétence essentielle sur le lieu de travail, car elle favorise des opérations productives et efficaces.



DISCUTONS

Énumérez les différentes manières que vous utiliserez pour communiquer en tant qu'employé ou employée du service à la clientèle.



ACTIVITÉ

Pour chaque affirmation ci-dessous, trouvez une personne dans le groupe qui y correspond, puis inscrivez son prénom dans la colonne de droite.

A pris l'autobus aujourd'hui.	
A fait l'épicerie au cours des deux derniers jours.	
A un enfant ou plus.	
Pratique du sport.	
Célèbre un anniversaire ce mois-ci ou le mois prochain.	
A un permis de conduire.	
Aime le temps qu'il fait aujourd'hui.	
A marché jusqu'au centre de formation aujourd'hui.	



DISCUTONS

Qui avez-vous abordé en premier ? Pourquoi ?

S'exercer à discuter de sujets « de tous les jours » ou à mener de courtes conversations peut être utile lorsque vous communiquez avec de nouvelles personnes.

La **communication interpersonnelle** est le processus par lequel on échange des informations, des sentiments et des significations à travers des messages verbaux et non verbaux :

- Communication en FACE À FACE
- Pas seulement ce qui est dit, mais aussi sur COMMENT c'est dit
- Inclut les messages non verbaux transmis par le ton de la voix, les expressions faciales, les gestes et le langage corporel

Compétences d'écoute non verbale

Le langage corporel et les expressions faciales sont tout aussi importants, voire parfois plus importants que la façon dont vous parlez. On estime qu'environ 55 % des messages que nous recevons des autres proviennent du langage corporel et des expressions faciales.

Voici 6 exemples de langage corporel inapproprié :

1. Éviter le contact visuel
2. Avoir une mauvaise posture
3. Faire des mouvements excessifs du corps, des mains ou de la bouche
4. Envahir l'espace personnel
5. Adopter une posture défensive
6. Afficher un visage mécontent



Bien cerner sa clientèle

Il est essentiel d'observer le comportement de sa clientèle pour déterminer comment interagir avec elle. Vous pouvez en apprendre beaucoup sur ses besoins ou ses désirs en analysant sa communication non verbale. Par exemple, si un client ou une cliente entre dans un magasin et évite le contact visuel, il se peut que cette personne ne souhaite pas recevoir d'aide de la part d'un membre du personnel.



ACTIVITÉ

Pour chaque indice ci-dessous, associez la réponse appropriée du représentant ou de la représentante du service à la clientèle.

Indice du client ou de la cliente	Réponse
Un client ramasse tous les objets d'un présentoir. Il compare les articles.	
Une cliente se dirige vers un présentoir, le regarde brièvement, puis commence à quitter le magasin.	
Une cliente ne cesse de prendre et de reposer le même article. Elle semble incapable de prendre une décision.	
Un client entre avec un sac de courses de votre magasin, se dirige vers un présentoir et commence à chercher quelque chose.	
Une cliente prend un panier, sort une liste et commence à monter et descendre lentement chaque allée.	

Réponses du représentant ou de la représentante du service à la clientèle :

- a) Je suis désolé que vous n'ayez pas trouvé ce que vous cherchiez. Puis-je vous aider ?
- b) Nous venons de les recevoir, ne sont-ils pas géniaux ?
- c) Puis-je vous aider pour un retour ou un échange ?
- d) Faites-moi savoir si vous avez besoin d'aide pour trouver quelque chose.
- e) Vous semblez indécise. Avez-vous déjà utilisé ce produit ?

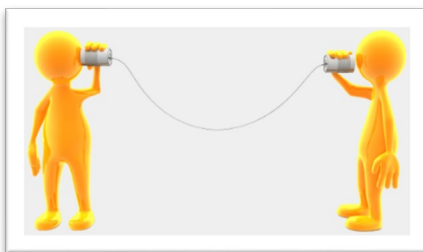
Écoute active

L'écoute est l'une des compétences les plus importantes que vous puissiez avoir. Vous écoutez pour de nombreuses raisons : obtenir des informations, comprendre les autres et apprendre de nouvelles choses.

FAIT INTÉRESSANT

Les recherches démontrent que nous ne nous souvenons que de 25 à 50 % de ce que nous entendons. Cela signifie que lorsque vous parlez à quelqu'un pendant dix minutes, vous n'y prêtez attention qu'environ la moitié du temps.

Devenir une personne qui écoute activement vous aidera à être plus productif ou productive et à éviter les malentendus.



Les compétences d'écoute active peuvent inclure :

- a) **Résumer** : Résumer ce que l'interlocuteur ou l'interlocutrice a dit en quelques déclarations concises.
- b) **Clarifier** : Vérifier ce qui a été dit si vous n'êtes pas certain ou si vous avez manqué une information.
- c) **Paraphraser** : Reformuler ce que l'interlocuteur ou l'interlocutrice a dit en utilisant vos propres mots.
- d) **Utiliser des questions ouvertes** : Poser des questions ouvertes pour obtenir plus d'informations ou encourager la discussion.
- e) **Encourager** : Reconnaître ce qui est dit par des indices non verbaux et exprimer votre gratitude pour les informations partagées.



Questions ouvertes et fermées

Une **question ouverte** commence généralement par « qui », « quoi », « quand », « pourquoi », « comment » ou « décrit ». Elle demande à la personne interrogée de réfléchir, de penser ou de fournir des informations détaillées. Les réponses à ces questions offrent des informations, des opinions et des sentiments.

On peut généralement répondre à une **question fermée** par un seul mot, comme « oui » ou « non », ou par une courte phrase. Les questions fermées fournissent des faits, sont simples à répondre et permettent des réponses rapides.

Les obstacles à la communication

Lorsque la communication est interrompue, cela est généralement dû à un obstacle. Voici quelques-uns des obstacles courants à la communication :

1. **Obstacles physiques** : éléments qui empêchent une bonne perception visuelle ou auditive, tels que les bruits forts, les déficiences auditives ou visuelles, les maladies, le volume du téléphone, ou une écriture illisible.
2. **Obstacles perceptuels** : lorsque la situation est interprétée à travers les filtres personnels, qui peuvent inclure les expériences, les champs d'intérêt, l'éducation, la culture ou la religion de chacun.
3. **Obstacles émotionnels** : la communication peut être perturbée si une personne éprouve une émotion forte, comme l'anxiété, la peur, la colère, l'excitation ou la gêne.
4. **Obstacles linguistiques** : les différences linguistiques, les accents prononcés, les problèmes d'élocution, l'utilisation de jargon ou d'argot, ainsi que les erreurs d'orthographe ou de grammaire peuvent interrompre la communication.



DISCUTONS

Pouvez-vous penser à un moment de votre vie où une communication a été interrompue en raison d'un obstacle ? Selon vous, quel obstacle a affecté votre capacité à communiquer efficacement ?

Chaque personne communique de manière différente. Certaines méthodes sont plus efficaces que d'autres. Si vous ressentez que votre façon de communiquer n'est pas efficace, vous pouvez la modifier.

Les 4 styles de communication les plus communs comprennent :

Communication agressive :

Une personne utilisant la communication agressive exprime directement ses besoins, ses désirs et ses opinions sans considérer ceux des autres.

Communication assertive :

Une personne pratiquant la communication assertive exprime clairement ses besoins, ses désirs et ses opinions tout en respectant ceux des autres.

Communication passive-agressive :

Une personne adoptant la communication passive-agressive exprime ses besoins, ses désirs et ses opinions de manière indirecte, tout en laissant entendre qu'ils sont plus importants que ceux des autres.

Communication passive :

Une personne utilisant la communication passive ne communique pas directement ses besoins, ses désirs et ses opinions, préférant placer les besoins des autres avant les siens.



DISCUTONS

Quel style de communication pensez-vous utiliser le plus souvent ?

Parler aux clients et aux clientes

Lorsque vous travaillez dans le service à la clientèle, vous communiquez quotidiennement avec les clients et les clientes. Vous pouvez interagir avec eux en face-à-face, par téléphone ou via le clavardage en ligne. Quelle que soit la méthode de communication employée, il est recommandé de suivre ces règles de base pour parler aux clients et aux clientes :

1. Soyez poli et courtois.
2. Évitez le jargon technique.
3. Employez un langage positif et sans jugement, et évitez les termes négatifs.
4. Démontrez de la sensibilité.
5. Ne répondez jamais à une question par une autre question.
6. Soyez prudent avec l'humour.
7. Efforcez-vous de comprendre comment les clients et les clientes perçoivent vos propos.
8. Paraphrasez ou résumez si nécessaire. Évitez de répéter exactement la même phrase.
9. Si vous ne comprenez pas, demandez poliment de répéter.



ACTIVITÉ

Pour chaque affirmation ou question ci-dessous, discutez et notez une réponse qui soit à la fois plus polie et amicale à utiliser lors de vos interactions avec les clients et les clientes.

Mauvaise approche	Approche polie et amicale
Je ne sais pas.	
Non.	
Cela ne fait pas partie de mes tâches.	
Ce n'est pas ma faute.	
Calmez-vous.	
Je suis occupé/occupée en ce moment.	
Rappelez-moi plus tard.	

Parler clairement

Parler clairement est une compétence essentielle en service à la clientèle, et elle peut s'améliorer avec la pratique. Souvenez-vous de ces conseils lorsque vous vous adressez à un client ou à une cliente :



1. Prenez une profonde respiration pour vous calmer avant de commencer à parler.
2. Parlez lentement. Nous avons tendance à parler rapidement quand nous sommes nerveux ou nerveuse ou que nous faisons face à une nouvelle situation.
3. Utilisez une grammaire correcte, évitez l'argot et ne jurez pas.
4. Pensez à ce que vous allez dire avant de parler.
5. Soyez simple et précis ou précise dans vos propos.
6. Ouvrez la bouche plus largement en parlant, cela aide à projeter votre voix.
7. Assurez-vous que votre interlocuteur ou interlocutrice comprend ce que vous dites. Si ce n'est pas le cas, reformulez votre message.

Salutations initiales

Il est essentiel d'accueillir les clients et les clientes promptement. « Promptement » signifie avec peu ou pas de délai, voire immédiatement. La définition de « promptement » peut varier selon les différents contextes de service à la clientèle.



Par exemple :

- a) Si vous répondez au téléphone, vous saluerez immédiatement la personne.
- b) Dans un magasin, vous saluerez la personne dès qu'elle entrera dans le magasin.
- c) À la caisse, vous saluerez la personne dès que celle que vous servez actuellement partira et que la prochaine personne s'approchera.
- d) Dans tout environnement commercial pour lequel vous êtes un membre du personnel de première ligne, vous saluerez la personne lorsqu'elle s'approchera de la réception ou entrera dans l'établissement.

Le personnel de première ligne est le personnel qui est le premier point de contact pour une personne entrant dans une entreprise/un établissement

Avoir en main une variété de salutations standards « prêtes à utiliser » est une bonne stratégie.



ACTIVITÉ

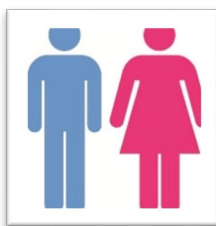
En groupe, créez une liste de salutations standard que vous pourriez utiliser comme membre du personnel du service à la clientèle.

Formules de politesse

Lorsque vous saluez une personne pour la première fois sans connaître son nom, les formules de politesse les plus courantes à utiliser sont « monsieur », « madame » ou « mademoiselle ». « Monsieur » est utilisé pour s'adresser aux hommes. Pour les femmes, les termes « madame » et « mademoiselle » sont utilisés. Généralement, « madame » est utilisée pour les femmes mariées, d'âge moyen ou plus âgées, tandis que « mademoiselle » est réservée aux jeunes femmes et aux filles célibataires.

Comme il n'existe pas de règle stricte et que les apparences peuvent être trompeuses, « mademoiselle » est souvent privilégiée pour éviter toute offense.

Si vous interagissez avec une personne à plusieurs reprises ou sur une période prolongée, vous pouvez simplement lui demander la formule de politesse qu'elle préfère.



Pronoms de genre

Les pronoms de genre permettent de déterminer le sexe d'une personne à la troisième personne. Traditionnellement, ils sont classés en deux catégories : le masculin (il/lui/sa/son) et le féminin (elle/sa/son). Cette distinction correspond au genre binaire et ne tient compte que des femmes et des hommes.

De nombreuses personnes s'identifient comme non binaires. (Ne pas se reconnaître comme strictement femme ou strictement homme.) Il convient donc d'utiliser des pronoms neutres. Voici une liste de pronoms binaires et non binaires.

Sujet	Objet	Déterminant démonstratif	Pronom possessif	Prononciation
Elle(s)	Elle(s)	Celle, celles, cette	Sa, son, ta, ton, mienne, tienne, sienne	El
Il(s)	Lui, eux	Celui, ceux, ce, cet	Sa, son, ta, ton, mien, tien, sien	Il
Iel(s), yel, ielle, ael, æl, aël, ille(s), el(s), ellui, elleux	Ellui, elleux, euxes	Cille, ceus	Man, tan, san, maon, taon, saon, mo, to, so	Yel, yel, i-elle, a-el, a-el, a-el, il, el, ellui, elleu
Ul, uls, ol, olle, ille, ul, ulle, al, im, em, elli, yol, ui, ael, eus, im, em	Lo	Cellui, ceuxx, ceuxes	Man, tan, san, maon, taon, saon, mo, to, so	Ul, ol, ol-le, il-le, ul, ulle, al, im, em, el -li, yol, ui, a-elle, eu, im, em

Lorsque vous communiquez avec un client ou une cliente, veillez à ce que votre terminologie soit inclusive sur le plan du genre. Si vous ne savez pas quel est le pronom utilisé par une personne, demandez-lui son nom ou la façon dont elle souhaite être interpellée.

Pour éviter de commettre une erreur et par souci d'inclusion, évitez d'utiliser des titres ou des pronoms dans la mesure du possible. Lorsque vous saluez ou abordez un client ou une cliente, vous pouvez utiliser des expressions comme :

- bonjour ;
- bon matin ;
- bienvenue ;
- pardonnez-moi.

Communication par téléphone

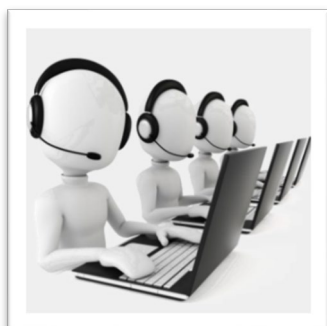
L'écoute active et l'attention sont encore plus difficiles à maintenir lors des communications par téléphone. Le risque de distraction est plus élevé, car vous n'êtes pas en face à face avec la personne. Voici quelques mesures simples que vous pouvez prendre pour vous assurer de rester pleinement attentif ou attentive à votre interlocuteur ou interlocutrice :



1. Ne laissez pas de documents inutiles sur votre bureau, car vous pourriez être tenté ou tentée de les lire au lieu d'écouter la personne.
2. Assurez-vous, si possible, d'avoir un espace de travail calme afin de ne pas être distrait ou distraite par d'autres membres du personnel.
3. Utilisez un casque d'écoute confortable avec un volume adapté pour entendre clairement la personne.
4. En cas de mauvaise connexion, demandez à la personne s'il y a un autre numéro sur lequel vous pouvez la joindre ou un meilleur moment pour la rappeler.

Lorsque vous répondez à un appel, votre voix représente l'ensemble de votre entreprise. La façon dont vous gérez l'appel peut soit convaincre la personne, soit l'inciter à se tourner vers une autre entreprise. La personne qui appelle attend de vous que vous soyez à la fois efficace et efficient ou efficiente. Elle se basera sur ce qu'elle entend pour se faire une opinion de vous et de votre entreprise. Votre ton de voix, vos manières, le choix de vos mots et votre rythme de parole jouent tous un rôle clé dans la perception qu'elle aura de vous. Ainsi, vous voudrez :

- Faire preuve de courtoisie
- Montrer de l'intérêt
- Utiliser un volume adapté
- Mettre l'accent sur les mots importants
- Parler lentement
- Adopter un ton de voix calme
- Marquer des pauses lorsque vous transmettez des informations
- Garder un ton modéré





VIDÉO

Regardez la vidéo *If Call Center Employees Were Honest*, puis discutez-en en groupe.

https://www.youtube.com/watch?v=dMqGr4A_0E0 1:28

La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version en français, il faut :

Supprimer le son. 

Activer Sous-titres/sous-titres codés CC. 

Aller à Paramètres, Sous-titres, Traduire automatiquement. 

Choisir Français. 

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire. 

Communication écrite

En tant que représentant ou représentante du service à la clientèle, vous pouvez utiliser différentes formes de communication écrite, telles que :

- Politiques de service à la clientèle
- Informations relatives au lieu de travail
- Bons de réduction
- Cartes de commentaires et enquêtes de satisfaction des clients et des clientes
- Lettres/courriels
- Chèques-cadeaux
- Horaires
- Signalisation, dépliants, publicités

Politiques de service à la clientèle

Documents écrits qui décrivent les protocoles que les membres du personnel doivent suivre lorsqu'ils interagissent avec la clientèle. Ces documents incluent généralement les principes éthiques du service ainsi que les procédures opérationnelles de l'entreprise.



ACTIVITÉ

Passez en revue la politique de service à la clientèle suivante et discutez-en en groupe. Êtes-vous d'accord avec son contenu ? Pensez-vous qu'il manque des éléments ?

Politiques de service à la clientèle

Au CareerLink Employment Centre, nous nous engageons à :

- Aider les personnes à déterminer et à atteindre leurs objectifs d'emploi, à faire des choix de carrière éclairés et à aborder leur recherche d'emploi avec concentration et confiance.
- Offrir des services de soutien aux employeurs en les aidant à répondre à leurs besoins en personnel.
- Fournir un service confidentiel, rapide, personnalisé et accessible, avec des spécialistes compétents, courtois et disponibles.

Nos principes :

- Offrir un service à la clientèle de la plus haute qualité.
- Proposer une flexibilité de service qui répond aux besoins de la communauté.
- Mettre à disposition des ressources actualisées en matière d'emploi, d'éducation et de formation.
- Clarifier les critères d'admissibilité aux programmes ainsi que les processus de demande.
- Diriger les clients et les clientes vers des services et programmes appropriés.
- Permettre aux personnes de prendre en charge leur propre cheminement de carrière.

Vos commentaires et suggestions pour l'amélioration de nos services sont précieux pour nous tous à CareerLink. Votre participation est essentielle pour atteindre le plus haut niveau de service possible. Nous vous invitons à prendre quelques instants pour nous faire part de vos commentaires via un questionnaire confidentiel ou par courriel à careerlink@granderie.ca.

Nous valorisons votre opinion et nous nous engageons à vous écouter. Nous répondrons à toutes vos questions, rétroactions et préoccupations. N'hésitez pas à nous faire part de vos réflexions.

Informations sur le lieu de travail

Les informations sur le lieu de travail peuvent inclure des manuels qui fournissent des directives et des instructions pour effectuer des tâches précises. Votre capacité à lire et à comprendre ces directives est essentielle pour garantir votre sécurité et votre succès au travail.

Lorsque vous lisez des directives ou des instructions, suivez ces étapes :

- a) Lisez toutes les étapes avant de commencer.
- b) Assurez-vous de bien comprendre chaque étape. Si quelque chose n'est pas clair, n'hésitez pas à demander de l'aide.
- c) Relisez l'étape 1 et suivez les instructions indiquées.
- d) Lisez et appliquez l'étape 2. Continuez à suivre chaque étape jusqu'à la fin de la tâche.



ACTIVITÉ

Lisez attentivement les directives de stockage en entrepôt ci-dessous, puis répondez aux questions suivantes.

DIRECTIVES DE STOCKAGE EN ENTREPÔT

Il existe cinq zones de stockage principales : réfrigérées, congelées, canettes et bouteilles, emballages et boîtes, et articles non alimentaires.

- Les fleurs fraîches doivent être stockées dans la zone réfrigérée.
- Les plantes doivent être entreposées avec les emballages et les boîtes.
- Tous les fruits et légumes frais doivent être stockés dans la zone réfrigérée.
- Les articles de soins personnels doivent être entreposés avec les articles non alimentaires.
- Les aliments ayant une date de péremption à court terme doivent être stockés avec les emballages et les boîtes.

1. Où doit-on entreposer une boîte contenant des baguels et des muffins, sachant que la date d'expiration est dans 10 jours à partir d'aujourd'hui ?
2. Où doit-on stocker trois boîtes de plantes ?
3. Où doit-on entreposer les boîtes de nettoyage ?
4. Où doit-on entreposer une boîte contenant des morceaux de poulet congelés ?

Bons différés

Un bon différé est un coupon délivré à une personne par un magasin, garantissant qu'un article en promotion, mais en rupture de stock, pourra être acheté par cette personne à une date ultérieure au même prix réduit.

Aujourd'hui, les bons différés sont généralement imprimés à partir d'un système informatique, bien que certains magasins utilisent encore une version faite à la main.



ACTIVITÉ

Remplissez le bon différé ci-dessous en utilisant les informations suivantes :

La cliente souhaite acheter 3 sacs de 5 livres de pommes de terre Yukon Gold de Sunnydale. Le prix courant est de 2,99 \$ et le prix en promotion est de 1,99 \$.

Entreprise ABC	Ce bon de réduction vous permet d'acheter l'article au prix promotionnel indiqué lorsque celui-ci sera de nouveau en stock. Nous vous présentons nos excuses pour la gêne occasionnée.
Date :	
Article :	
Quantité :	
Prix courant :	
Prix en promotion :	
Autorisé par :	

Cartes de commentaires et sondages de satisfaction de la

clientèle Les cartes de commentaires sont de brèves enquêtes qui permettent à la clientèle d'évaluer son expérience. Elles sont souvent utilisées dans les restaurants et remises avec la facture.

Les entreprises de vente au détail incluent souvent un lien Web sur leurs reçus auquel on peut accéder pour donner son avis. Parfois, une incitation peut être offerte pour nous encourager à répondre aux sondages.





DISCUTONS

Avez-vous déjà répondu à un sondage d'opinion après un achat ? Quelle est votre perception de ces sondages ? Si vous aviez l'occasion de créer les questions du sondage, qu'est-ce que vous feriez différemment ?

Lettres et courriels

Lorsque des clients ou des clientes posent des questions ou déposent des réclamations, celles-ci doivent être traitées dans les plus brefs délais. De nos jours, ces réponses se font généralement par courrier électronique.

Code de conduite pour les courriels

Un code de conduite établit les attentes en matière de comportement social selon les normes conventionnelles d'un groupe. Lorsque vous rédigez un courriel dans un contexte professionnel, il est essentiel de respecter certaines règles d'étiquette standard.

À faire	À ne PAS faire
Utilisez une ligne d'objet claire.	N'utilisez pas des salutations comme « Hey ! »
Incluez une signature avec vos coordonnées.	N'utilisez pas d'humour dans les courriels professionnels.
Utilisez une formule de politesse professionnelle.	Ne présumez pas que le destinataire sait de quoi vous parlez ; soyez explicite.
Relisez attentivement votre message avant de l'envoyer.	N'envoyez pas un courriel lorsque vous êtes en colère. Attendez avant d'envoyer le courriel et relisez-le plus tard.
Gardez confidentielles les informations privées ou sensibles.	N'utilisez pas trop de points d'exclamation.
Utilisez une formule de clôture professionnelle.	N'insérez pas d'information privée ou confidentielle dans l'objet du courriel.

Formule de politesse : formule utilisée pour s'adresser à la personne à qui vous envoyez un courriel.

Formule de clôture : formule employée à la fin d'un courriel pour dire au revoir.

Pouvez-vous penser à quelques exemples de formules de politesse et de clôtures professionnelles ?



ACTIVITÉ

1. Entourez ou surlignez les erreurs professionnelles dans le courriel ci-dessous :

À : client@walmart.ca ▾

Cc :

Objet : question sur produit

De : Masquer mon adresse courriel <sterne.bannieres-0z@icloud.com>

Hey!!!

J'ai reçu ton courriel au sujet de la cafetière. Je n'ai vraiment pas compris ce que tu me demandes de faire, mais on vend beaucoup de cafetières. mais p-e que tu peux vérifier notre site web!!! Si t'arrives pas à trouver l'info sur notre site web, une autre cliente a acheté une cafetière y'a pas longtemps. Son email est catherine@gmail.com

Bonne chance!!!!

A+

2. Réécrivez le corps du courriel en faisant preuve d'étiquette professionnelle appropriée.

Chèques-cadeaux

Certaines entreprises utilisent encore des chèques-cadeaux faits à la main. Il se peut que vous ayez à les remplir lorsqu'une personne souhaite en acheter un. Vous devrez faire appel à vos meilleures compétences en écriture et en orthographe. Il est également essentiel de vérifier tous les détails du chèque-cadeau pour vous assurer que les informations sont exactes.



Horaires

Vous serez responsable de consulter votre propre horaire de travail. Vous devrez également vérifier les horaires rotatifs pour certaines tâches ou fonctions particulières. Par exemple, dans un service de restauration rapide, des tâches telles que nettoyer les toilettes ou sortir les poubelles peuvent être attribuées de manière rotative.



ACTIVITÉ

Examinez l'horaire suivant et répondez aux questions suivantes.

HORAIRE DE LA CUISINE								
SEMAINE DU								
Poste	Nom	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
Boulangerie	Ngomi		6 h 30 à 15 h	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h	
Grille	Sandra	7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h			7 h à 15 h	7 h à 15 h
Grille	Alphonse	17 h à 24 h	17 h à 24 h	17 h à 24 h	16 h à 24 h			12 h à 21 h
Grille / Préparation des légumes	Harry			7 h à 15 h (pl)	7 h à 16 h (G)	7 h à 15 h (G)	6 h à 15 h (sur appel)	6 h à 15 h (sur appel)
Préparation des légumes	Vinh	7 h à 15 h	7 h à 15 h			7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h
Préparation des salades	Catherine			7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h
Sauces	Pierre	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h			7 h à 15 h
Cuisine	Heba			10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h
Cuisine	Fred	10 h à 18 h	10 h à 18 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h		
Cuisine	Sylvia	18 h à 24 h	18 h à 24 h			18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h
Hors-d'œuvre	Sally	17 h à 24 h				17 h à 24 h		
Hors-d'œuvre	Meredith			17 h à 24 h			17 h à 24 h	
Hors-d'œuvre	Walter		17 h à 24 h		17 h à 24 h			
Salade / hors-d'œuvre	Alexis	15 h à 23 h (S)	15 h à 23 h (S)			15 h à 23 h (H)	15 h à 23 h (H)	15 h à 23 h (H)
Salade	Marcus	17 h à 24 h	17 h à 24 h	15 h à 23 h	15 h à 23 h			17 h à 24 h
Lave-vaisselle	Mailin	18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h			18 h à 24 h
Lave-vaisselle	Suzanne					18 h à 24 h	18 h à 24 h	
Lave-vaisselle	Andrei					18 h à 24 h	18 h à 24 h	
Lave-vaisselle	Lynne	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h		
Lave-vaisselle	James						10 h à 18 h	10 h à 18 h

1. Qui est responsable de la préparation des salades selon cet horaire ? _____
2. Combien d'heures Sally travaillera-t-elle cette semaine ? _____
3. Combien de personnes sont assignées au lave-vaisselle selon cet horaire ? _____
4. Quel est le quart de travail de la personne responsable de la préparation des légumes dans cet horaire ? _____
5. Quel est le quart de travail d'Heba le samedi ? _____
6. Combien d'heures Lynne travaille-t-elle au total pendant cette semaine ? _____

Signalisation, circulaires et publicités

Lorsque vous travaillez dans le domaine du service à la clientèle, il est essentiel de connaître et de vous familiariser avec les signalétiques, les circulaires et les publicités diffusées par votre employeur. Ces supports promotionnels sont des outils permettant à votre entreprise de communiquer avec une clientèle potentielle. La clientèle peut poser des questions sur ces supports ou vous les présenter pour bénéficier de rabais, obtenir des prix ou demander des informations supplémentaires.



RÉVISION :

Examinez la circulaire ci-dessous et discutez des éléments clés à retenir.

LE JEUDI 10 OCTOBRE THURSDAY, OCTOBER 10

Journée des Aînés
Seniors' Day

Economisez **20 %**
sur presque tous les produits à prix courant sur présentation de votre carte PC Optimum™.*

Save 20% with a PC Optimum™ card on almost all regular priced merchandise.*

*Détails en page 3. *See page 3 for details.

PHARMAPRIX

EXCLUSIVITE PHARMAPRIX PHARMAPRIX EXCLUSIVE DU VENDREDI 4 AU DIMANCHE 6 OCTOBRE FRIDAY, OCTOBER 4 TO SUNDAY, OCTOBER 6

Obtenez **20 000** points** PC Optimum™

Get 20,000 PC Optimum™ points**

Une valeur de **20 \$!**
That's a \$20 value!

* Détails en dernière page. *See back page for details.

OUVREZ VOTRE APPLICATION PC OPTIMUM™, MAGASINEZ VOTRE OFFRE, SCANNEZ ET ACCUMULEZ!
OPEN YOUR PC OPTIMUM™ APP, SHOP YOUR OFFER, SCAN & EARN

DU VENDREDI 4 AU MERCREDI 9 OCTOBRE
FRIDAY, OCTOBER 4 TO WEDNESDAY, OCTOBER 9

ÉVÉNEMENT DE 6 JOURS!
Événement-prime d'échange de points!"

6 DAY EVENT!
Bonus Redemption Event!"

*Détails en page 4. *See page 4 for details.

DU SAMEDI 5 AU JEUDI 10 OCTOBRE SATURDAY, OCTOBER 5 TO THURSDAY, OCTOBER 10

SUPER AUBAINES ROUGES
RED HOT DEALS

6⁹⁹ à/to 22⁹⁹ JAMIESON Produits de vitamines / Vitamin Products Produits sélectionnés / Selected Types & Sizes	4⁴⁹ NIVEA Nettoyant pour le corps / Body Wash (500 mL), DEGREE (48 g - 85 g) ou/ou NIVEA applicateur à billes Roll-On (50 mL) antiodorifique/désodorisant / Antiperspirant/ Deodorant Produits sélectionnés / Selected Types	11⁹⁹ EXCELLENCE FÉRIA ou/ou MAGIC ROOT RESCUE Colorant capillaire Hair Colour Produits sélectionnés / Selected Types	7⁴⁹ COCA-COLA ou/ou PEPSI Boissons / Beverages (12 x 355 mL) Produits sélectionnés / Selected Types Paquet de 12
--	---	--	--

Tâche jalon 103

Nous avons maintenant appris différentes formes de communication que vous pouvez utiliser dans un contexte de service à la clientèle.

Réalisez la tâche jalon 103 : *Lire une note d'information*. Réussir cette étape confirmera votre capacité à extraire efficacement des informations d'une communication écrite.

Votre tâche consiste à lire les informations sur l'entreprise-à la page 3, puis à répondre aux questions des pages 4 et 5.

Lorsque vous aurez terminé l'activité, assurez-vous d'inscrire votre nom et la date du jour sur toutes les pages requises et de remettre tout votre travail à votre formateur ou votre formatrice.



MODULE 4

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous renforcerez votre capacité à adapter votre comportement lorsque vous interagissez avec les clients et les clients pour répondre à leurs besoins.
Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour réaliser des activités axées sur des tâches dans le cadre d'un objectif commun.
Communication	Vous recevrez et partagerez des informations pour améliorer votre capacité à vendre des produits, ainsi qu'à servir les clients et les clientes.
Compétences numériques	Vous utiliserez la technologie pour rechercher divers produits et services que vous aurez à vendre.
Créativité et innovation	Vous développerez et appliquerez des techniques de vente lors de vos interactions avec les clients et les clientes.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre capacité à identifier, résoudre et traiter des problèmes tout en vendant des biens et des services aux clients et aux clientes.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en utilisant diverses méthodes pour transmettre des informations.

Ventes

Choisissez un poste en service à la clientèle qui vous demande de convaincre un client ou une cliente d'acheter un produit ou un service. La capacité de vendre un produit ou un service tout en offrant un excellent service à la clientèle est une compétence précieuse à maîtriser.



DISCUTONS

En groupe, dressez une liste des emplois qui nécessitent l'utilisation de compétences en vente.

De nombreux facteurs contribuent à faire de vous un bon vendeur ou une bonne vendeuse. En voici quelques-uns :

- a) **La confiance** : Vous devez avoir confiance en vous-même et en ce que vous proposez, qu'il s'agisse d'un produit ou d'un service.
- b) **La concentration** : Vous devez garder à l'esprit votre objectif de vente et éviter de vous égarer en discutant d'autres sujets avec la clientèle.
- c) **De solides compétences en communication** : Il est essentiel de reconnaître les besoins de la clientèle et de présenter vos informations de manière claire et efficace.
- d) **La créativité** : Vous devez savoir vous adapter lorsque votre argumentaire ne se déroule pas comme prévu. Soyez en mesure de proposer des alternatives si l'offre initiale ne suscite pas d'intérêt.
- e) **La persévérance** : Ne vous découragez pas face à la difficulté. Toutes les interactions avec la clientèle ne se termineront pas par une vente.



VIDÉO

Regardez la vidéo *Comment CONVAINCRE un client d'acheter vos produits avec persuasion (4 RAISONS)*. Discutez des raisons en groupe.

<https://www.youtube.com/watch?v=MvZ5SxFe35U> 13:12



DISCUTONS

Pensez à trois de vos achats récents. Parmi les quatre raisons évoquées dans la vidéo, identifiez celles qui ont motivé vos achats.

Relations avec la clientèle

Si vous travaillez dans le domaine de la vente, il est essentiel de nouer des relations solides avec la clientèle. Vous souhaitez qu'elle vous fasse confiance.

Voici quelques mesures à prendre pour établir une relation de qualité :

- Faites une bonne première impression.
- Respectez le budget de la clientèle.
- Adaptez votre approche pour répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle.
- Trouvez un terrain d'entente.
- Pratiquez l'écoute active.
- Restez engagé et engagée.
- Répondez aux demandes de renseignements rapidement et efficacement.

Si vous travaillez avec une personne indécise, assurez-vous de lui fournir vos coordonnées pour qu'elle puisse vous contacter en cas de questions supplémentaires ou si elle décide de revenir.

Établir une relation solide avec la clientèle contribue à créer un lien avec votre marque ou votre entreprise, ce qui peut mener à sa fidélisation.



VIDÉO

Regardez la vidéo *La relation client c'est quoi ?* Discutez de la relation avec le client ou la cliente en groupe.

<https://www.youtube.com/watch?v=9iE9C6SU7h0> 5:28

Ventes incitatives et achat de produits complémentaires

En tant que membre du service clientèle, l'une de vos responsabilités peut être de proposer des produits ou services supplémentaires à la clientèle. Par exemple, si vous travaillez dans un grand magasin qui propose une carte de crédit, vous pourriez demander à chaque client et cliente s'il ou si elle souhaite souscrire à cette carte lors du passage en caisse.



DISCUTONS

Pouvez-vous penser à d'autres situations où vous pourriez être responsable de vendre des produits ou services supplémentaires ?



ACTIVITÉ

Préparez un argumentaire de vente dans le but de convaincre vos camarades de classe d'acheter un produit ou un service en particulier. Vous disposerez de temps pour effectuer des recherches sur le produit ou le service et élaborer un plan. Vous présenterez ensuite à tour de rôle votre produit à la classe. En tant que membre du public, vous serez responsable de poser des questions à la personne qui présente son produit ou service. Une fois que tout le monde aura fait sa présentation, la classe votera anonymement pour le produit qu'elle choisirait d'acheter en fonction des arguments de vente.



MODULE 5

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous renforcerez votre capacité à adapter votre comportement lorsque vous traitez des problèmes en milieu de travail et gérez votre stress.
Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour réaliser des activités axées sur des tâches et résoudre des problèmes en milieu de travail dans le cadre d'un objectif commun
Communication	Vous recevrez et partagerez des informations écrites et orales pour améliorer votre capacité à servir la clientèle.
Créativité et innovation	Vous développerez et appliquerez des techniques de résolution de problèmes lorsque vous travaillerez en service à la clientèle.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre capacité à identifier, résoudre et traiter des problèmes dans un environnement de travail de service à la clientèle.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en utilisant diverses méthodes pour transmettre des informations.

Résolution de problèmes

La résolution de problèmes est une compétence que nous utilisons quotidiennement, tant dans notre vie personnelle qu'au travail. En tant que membre du service à la clientèle, vous devrez résoudre des problèmes régulièrement.

Exemple : Un collègue est malade et doit être remplacé ou sa charge de travail doit être redistribuée.

Exemple : Votre entreprise est à court d'un approvisionnement essentiel pour la journée.

La résolution de problèmes consiste à analyser une situation pour trouver une solution efficace. Cependant, des obstacles peuvent parfois entraver ce processus.

Ces obstacles peuvent inclure :

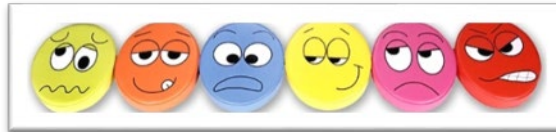
- Les émotions
- La peur et l'anxiété
- Les différences dans les styles d'apprentissage

Émotions : Il peut être très difficile de contrôler ses émotions lorsqu'on est confronté à un problème. Pour résoudre efficacement les problèmes, il est important de penser clairement et de ne pas laisser les émotions prendre le dessus.

Peur et anxiété : Beaucoup de personnes pensent qu'elles ne sont pas capables de résoudre des problèmes et préfèrent les éviter. Pourtant, tout le monde a la capacité de le faire. Il suffit de développer ses compétences pour y parvenir de manière efficace.

Différents styles d'apprentissage : La manière dont une personne apprend influence sa façon de résoudre les problèmes. Ne pas comprendre son propre style d'apprentissage peut constituer un obstacle à une résolution de problèmes.

Les problèmes peuvent prendre diverses formes, et nous sommes constamment amenés et amenées à les résoudre. Certains sont des problèmes quotidiens, comme décider du menu du souper ou choisir comment se rendre au travail. D'autres sont plus complexes, par exemple, comment passer d'un emploi qui ne vous satisfait pas à la carrière dont vous avez toujours rêvé.





ACTIVITÉ

Dresser deux listes de tous les problèmes que vous pensez avoir actuellement ou que vous pourriez avoir à l'avenir.

<u>Problèmes actuels</u>	<u>Problèmes à venir</u>

Les personnes aptes à résoudre des problèmes suivent six principes :

1. Se concentrer sur la solution plutôt que sur le problème.
2. Garder l'esprit ouvert à toutes les solutions possibles.
3. Aborder les problèmes de manière neutre, sans les voir comme des menaces.
4. Penser de manière latérale : changer la direction de sa réflexion pour examiner les choses sous un nouvel angle.
5. Utiliser un langage positif.
6. Simplifier les choses en cherchant la solution évidente plutôt que de compliquer la situation.

Lorsque vous faites face à un problème, suivez ces six étapes :

1. Déterminez le problème.
2. Analysez-le attentivement.
3. Proposez plusieurs solutions possibles.
4. Sélectionnez la solution la plus appropriée.
5. Mettez en œuvre la solution choisie.
6. Évaluez l'efficacité de la solution.



ACTIVITÉ

Pensez à un problème que vous pourriez rencontrer en tant que membre du service à la clientèle.

Problème : _____



Partagez ce problème potentiel avec le groupe. Ensuite, choisissez ensemble un problème sur lequel travailler.

Remplissez le tableau suivant en décrivant les étapes à suivre dans la résolution du problème.

Étape 1	Déterminez le problème.	
Étape 2	Analysez le problème.	
Étape 3	Proposez plusieurs solutions possibles.	
Étape 4	Sélectionnez la solution la plus appropriée.	
Étape 5	Mettez en œuvre la solution choisie.	
Étape 6	Évaluez l'efficacité de la solution.	

Gérer les conflits

Dans vos fonctions de service à la clientèle, vous rencontrerez diverses situations problématiques. Par exemple :

- Lorsque vous ne connaissez pas la réponse à une question.
- Lorsque l'article demandé est en rupture de stock.
- Lorsque vous devez transférer une personne vers un autre service.
- Lorsque le produit est défectueux.
- Lorsque la clientèle est en colère.

Dans ces situations difficiles, il est essentiel d'utiliser un langage positif. Lorsque quelque chose ne se passe pas comme prévu, la clientèle s'attend à ce que vous :

- a) preniez en charge son mécontentement.
- b) présentiez vos excuses.
- c) évitiez d'adopter une attitude défensive.
- d) réagissiez rapidement pour résoudre le problème.



ACTIVITÉ

À l'aide du tableau ci-dessous, discutez et notez des phrases améliorées pour remplacer celles énumérées dans la colonne de gauche.

Phrases parfois entendues	Phrases améliorées
Pourquoi n'as-tu pas apporté ton reçu ?	
Je suis très occupé en ce moment.	
Peux-tu rappeler demain ?	
Calmez-vous.	
Personne ne peut vous aider aujourd'hui.	
On ne peut pas faire ça.	

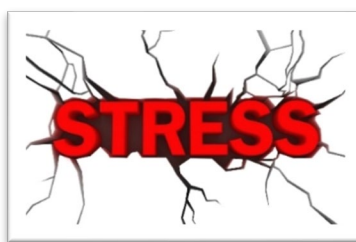
Parfois, malgré tous vos efforts, la clientèle demeure en colère. Si vous faites face à cette situation, vous suivez ces six étapes pour mieux gérer la colère :

1. Laissez la personne s'exprimer et encouragez-la à parler.
2. Écoutez attentivement sans l'interrompre.
3. Soyez attentive ou attentive aux pauses : une respiration, un changement de ton, une baisse de voix, un silence.
4. Récapitulez ce qui a été dit pour vous assurer d'avoir bien compris le problème.
5. Confirmez avec la personne que vous avez bien saisi le problème et demandez-lui si vous pouvez l'aider d'une autre manière.
6. Commencez à résoudre le problème en proposant des solutions.



Gestion du stress

Le stress est un état de tension mentale ou émotionnelle causé par des circonstances difficiles ou exigeantes.



DISCUTONS

Pourquoi pensez-vous qu'il peut être facile de ressentir du stress dans un rôle de service à la clientèle ?



ACTIVITÉ

Pensez-vous être stressé ou stressée ? Utilisez un navigateur Web pour rechercher un test de stress en ligne et réalisez-le afin d'évaluer votre niveau de stress.

Essayez celui-ci.

<https://www.santemonteregie.qc.ca/sites/default/files/2022/06/e21.pdf>



DISCUTONS

Que pouvons-nous faire pour réduire le stress dans nos vies ?



ACTIVITÉ

Créez un anneau contenant des cartes antistress à garder avec vous, que ce soit au travail ou à la maison. Lorsque vous ressentez du stress, sortez votre anneau et choisissez la carte qui vous aidera à gérer la situation de manière efficace.



Travail d'équipe

Dans le domaine du service à la clientèle, vous collaborerez avec un large éventail de personnes. Selon le secteur dans lequel vous évoluerez, vous pourriez être amené et amenée à travailler avec :

- des gestionnaires/superviseurs et superviseuses
- des infirmiers et infirmières/médecins
- des mécaniciens et mécaniciennes
- des associés et associées de vente au détail
- du personnel de spa.



Le travail d'équipe est une compétence essentielle, souvent mentionnée dans les descriptions de poste. C'est une compétence que vous devrez utiliser régulièrement. Il est important de savoir bien s'entendre avec les autres, qu'il s'agisse de collègues, de superviseurs ou de gestionnaires. Un bon travail d'équipe contribue à améliorer la productivité et le moral au travail.



DISCUTONS

Des équipes partagent un objectif commun. En tant que membre d'une équipe de service à la clientèle, quels seront vos objectifs communs avec vos coéquipiers et coéquipières ?



VIDÉO

Regardez la vidéo et discutez de ce que chaque équipe fait bien et de ce qu'elle aurait pu faire mieux.

https://www.youtube.com/watch?v=hf3C5rci_z4 4:41

	CE QUE LES PERSONNES ONT BIEN FAIT	CE QUE LES PERSONNES POURRAIENT AMÉLIORER
Scénario 1		
Scénario 2		
Scénario 3		

Certaines parties de la vidéo sont présentées en anglais, pour obtenir une version en français, il faut :

Supprimer le son. 

Activer Sous-titres/sous-titres codés CC. 

Aller à Paramètres, Sous-titres, Traduire automatiquement. 

Choisir Français. 

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire. 

Bien travailler en équipe inclut les aspects suivants :

- S'engager envers un objectif ou une tâche commune
- Soutenir les membres de l'équipe
- Montrer du respect envers vos collègues
- Encourager et féliciter les réalisations de l'équipe
- Respecter les différences individuelles
- Faire preuve de flexibilité
- Maintenir une attitude positive



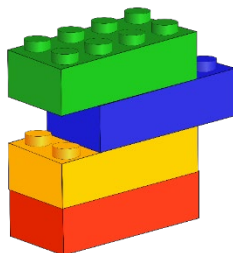
DISCUTONS

Si vous deviez travailler avec une personne de l'équipe qui ne fait pas sa part du travail, comment géreriez-vous la situation ?



ACTIVITÉ DE GROUPE

Formez des groupes de trois. Chaque groupe recevra le même nombre de pièces de Lego. Vous aurez 10 minutes pour construire la structure la plus haute possible. L'équipe qui crée la structure la plus haute remporte le défi.



Défi : Réalisez à nouveau l'activité, mais cette fois, sans pouvoir communiquer verbalement avec les membres de votre équipe.

Éthique du travail

L'éthique du travail est définie comme le principe selon lequel le travail acharné est valorisé et considéré comme important ou digne de récompense.

Une solide éthique du travail est recherchée par les employeurs dans tous les secteurs professionnels et constitue un facteur clé de réussite.



DISCUTONS

Comment pensez-vous que les employés et employées peuvent démontrer une solide éthique du travail ?



ACTIVITÉ

En groupe, dressez une liste des comportements contraires à l'éthique que vous avez observés ou vécus sur le lieu de travail.

Confidentialité

La confidentialité est définie comme la protection des informations personnelles ou sensibles, en s'assurant qu'elles ne sont partagées qu'avec des personnes autorisées ou de manière appropriée.



DISCUTONS

Comment définissez-vous la confidentialité ?



DISCUTONS

Pourquoi la confidentialité est-elle importante dans votre profession en tant que membre du service à la clientèle ?

SCÉNARIO — MISE EN PRATIQUE



Vous êtes à l'épicerie et rencontrez une personne que vous n'avez pas vue depuis que vous avez commencé votre nouvel emploi en tant que membre du service à la clientèle dans un centre d'appels. Vous discutez de votre nouveau poste. La personne vous dit alors : « Je crois que mon voisin Jim a un compte dans cette entreprise. Est-ce bien ça ? »

Que répondez-vous ?

SCÉNARIO — MISE EN PRATIQUE



Vous travaillez dans un magasin de vêtements en tant que vendeur ou vendeuse. Pendant qu'une cliente passe à la caisse, celle-ci vous demande de lui donner le nom de la cliente qui vient de partir, car elle pense l'avoir connue au secondaire.

Que répondez-vous ?

Confidentialité liée à la technologie

Dans la société actuelle, la technologie est un outil essentiel pour communiquer de multiples façons. En tant que membre du service à la clientèle, vous pourriez avoir à échanger avec la clientèle, d'autres employés et employées ou diverses personnes. Il est crucial de toujours prendre en compte la confidentialité lors de ces échanges.

Posez-vous les questions suivantes :

Avec qui ai-je le droit de discuter de ce sujet ?

Quelles informations puis-je envoyer par courriel ?

En cas de doute, consultez votre employeur pour obtenir des précisions. Il est important de lire et de bien comprendre toutes les politiques de confidentialité et de protection de la vie privée fournies par votre employeur.



Éviter les maladies

En tant que membre du service à la clientèle, vous serez souvent exposé et exposée à des germes. Il est donc essentiel de prendre soin de vous pour éviter de tomber malade. Voici quelques conseils pour rester en bonne santé :

- LAVEZ-VOUS LES MAINS régulièrement
- Encouragez les autres à se laver les mains fréquemment
- Évitez de vous toucher le visage
- Assurez-vous que vos vaccins sont à jour
- Faites-vous vacciner contre la grippe
- Adoptez une alimentation saine
- Faites de l'exercice régulièrement
- Veillez à avoir un sommeil suffisant

Lavage des mains

Le lavage des mains est une tâche essentielle tout au long de votre journée de travail si vous souhaitez éviter de tomber malade. Un lavage des mains efficace comprend cinq étapes :

1. Mouiller
2. Faire mousser
3. Frotter
4. Rincer
5. Sécher



VIDÉO

Regardez la vidéo *Comment bien se laver les mains*.

<https://www.youtube.com/watch?v=SuGTjPhSHPw> 3:52

Image professionnelle

Votre image professionnelle correspond à la manière dont les autres vous perçoivent. Plusieurs éléments contribuent à cette image, notamment votre hygiène personnelle et votre tenue vestimentaire jouent un rôle essentiel dans l'impression que vous laissez.

Hygiène personnelle

Sur tout lieu de travail, il est attendu que vous mainteniez une bonne hygiène personnelle et une tenue soignée. Cela inclut, sans s'y limiter :

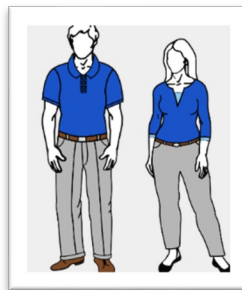
- Prendre une douche ou un bain quotidiennement
- Se brosser les dents chaque jour
- Se laver les cheveux avec du shampoing au moins deux fois par semaine
- Laver ses vêtements après les avoir portés
- Porter des vêtements propres au travail chaque jour
- Se laver les mains après être allé aux toilettes



Maintenir une bonne hygiène personnelle contribuera à renforcer votre image professionnelle positive.

S'habiller de manière appropriée

Les vêtements que vous choisissez de porter et la façon dont vous les portez influencent la manière dont la clientèle vous perçoit. Si vos vêtements sont négligés ou sales, cela peut donner l'impression que vous ne vous souciez pas de vous-même ou de votre travail. En revanche, des vêtements propres, soignés et professionnels montrent que vous êtes fier et fière de votre travail et que vous prenez votre rôle au sérieux.





ACTIVITÉ

En utilisant la liste ci-dessous, déterminez si vous êtes d'accord ou non avec chaque affirmation. Discutez en groupe des raisons pour lesquelles vous êtes d'accord ou non.

Affirmations	D'accord	Pas d'accord
Porter des sandales ou des chaussures de course sales		
Porter des shorts		
Couvrir vos tatouages		
Porter des jeans bleus		
Porter du parfum ou de l'eau de Cologne		
Enlever vos anneaux corporels		
Porter des pantalons taille basse ou très serrés		
Mâcher de la gomme		
Porter une tenue de travail décontractée		
Garder vos ongles propres et bien manucurés		
Utiliser votre téléphone portable pour envoyer des SMS ou passer un appel téléphonique		
Prendre un café, une boisson gazeuse ou de la nourriture avec vous		

Avoir des sous-vêtements visibles (bretelles de soutien-gorge, short boxeur, etc.)		
Garder votre téléphone portable en mode vibreur		
Vérifier que vos vêtements ne sont pas froissés		
Porter beaucoup de maquillage		
Porter une casquette de baseball		



MODULE 6

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous renforcerez votre capacité à vous adapter aux changements technologiques lorsque vous travaillerez en service à la clientèle.
Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour réaliser des activités axées sur des tâches dans le cadre d'un objectif commun.
Communication	Vous recevrez et partagerez des informations écrites et orales au sujet de la technologie dans le cadre d'un emploi en service à la clientèle.
Compétences numériques	Vous mettrez en pratique vos compétences numériques tout en apprenant des renseignements au sujet de la technologie dans le cadre d'un emploi en service à la clientèle.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre capacité à identifier, résoudre et traiter des problèmes tout en apprenant des renseignements au sujet de la technologie dans le cadre d'un emploi en service à la clientèle.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en utilisant diverses méthodes pour transmettre des informations.

Technologie du service à la clientèle

La technologie joue un rôle de plus en plus crucial dans le service à la clientèle. Elle permet de rendre les interactions plus fluides et améliore la satisfaction de la clientèle, tout en permettant aux membres du service à la clientèle de servir plus de personnes en moins de temps. Il existe de nombreuses technologies différentes utilisées dans les emplois de service à la clientèle.



Systèmes de point de vente (PDV)

Le point de vente se produit au moment où une transaction de vente est finalisée. C'est l'instant où la clientèle effectue un paiement au commerçant en échange de biens ou de services. Diverses technologies peuvent être utilisées lors du processus de PDV.



ACTIVITÉ

En utilisant Internet, effectuez des recherches pour remplir le tableau ci-dessous afin d'en apprendre davantage sur les différentes parties d'un système de point de vente (PDV).

Partie du système de point de vente	Objectifs
Machine de débit/crédit	
Numériseur	
Caisse enregistreuse	
Systèmes de point de vente sur tablette/téléphone	



DISCUTONS

En groupe, discutez des différents types d'entreprises ou d'organisations dans lesquelles les divers systèmes de point de vente (PDV) peuvent être utilisés. Par exemple, quel type de système de point de vente serait le plus adapté pour une grande entreprise par rapport à une petite entreprise locale ?

Systèmes de file d'attente téléphonique

Un système de file d'attente téléphonique est un module complémentaire d'un système téléphonique multiligne qui permet aux appels de rester en attente jusqu'à ce qu'une personne soit disponible pour traiter l'appel. La personne qui appelle doit attendre son tour, car les membres du service à la clientèle répondent aux appels un par un.

- Parfois, les membres du service à la clientèle peuvent voir combien d'appels sont en attente et la durée d'attente de chaque appel.
- De nombreux systèmes de file d'attente téléphonique s'intègrent aux systèmes informatiques de l'entreprise, permettant aux membres du service à la clientèle de gérer des activités de vente au détail ou d'autres traitements, tout en suivant les données ainsi que des informations sur la nature des appels.
- Les systèmes de file d'attente téléphonique sont également appelés distributeurs automatiques d'appels (DAA).



Système de réponse vocale interactive (RVI)

Un système de réponse vocale interactive (RVI) invite la clientèle à appuyer sur un bouton sur le clavier téléphonique pour sélectionner le service souhaité. La technologie dirige ensuite l'appel vers la personne la mieux qualifiée pour traiter la demande. Le système peut également demander à la clientèle d'utiliser le clavier téléphonique pour entrer des informations, comme un numéro de compte, afin d'aider les membres du service à la clientèle à valider l'identité de la personne.

Courriel

L'utilisation d'un système de messagerie est une tâche quotidienne importante lorsque vous travaillez dans un environnement de service à la clientèle. Il est essentiel de bien connaître les fonctionnalités courantes des systèmes de messagerie.



ACTIVITÉ

Connectez-vous à votre compte de messagerie et suivez les instructions pour découvrir les fonctionnalités de base d'un compte de messagerie.

Boîte de réception

Lorsque vous vous connectez, vous arrivez directement dans votre boîte de réception. Ce dossier contient les courriels non lus et lus, tant qu'ils n'ont pas été supprimés ou déplacés. Les courriels non lus se distinguent souvent par des caractères en gras ou des surlignages de couleurs.

Messages envoyés

Lorsque vous avez envoyé un courriel, celui-ci est automatiquement enregistré dans le dossier « Messages envoyés ».

Pourriels/Indésirable

Les courriels indésirables, tels que les publicités, sont automatiquement redirigés vers ce dossier par votre système de messagerie.

Corbeille/Messages supprimés

Les courriels que vous avez supprimés se retrouvent dans ce dossier.

Brouillons

Les courriels en cours de rédaction sont enregistrés dans ce dossier pour que vous puissiez les terminer plus tard.

Dossiers

Vous pouvez créer des dossiers pour organiser vos courriels. Dans Gmail, ces dossiers sont appelés « étiquettes ».



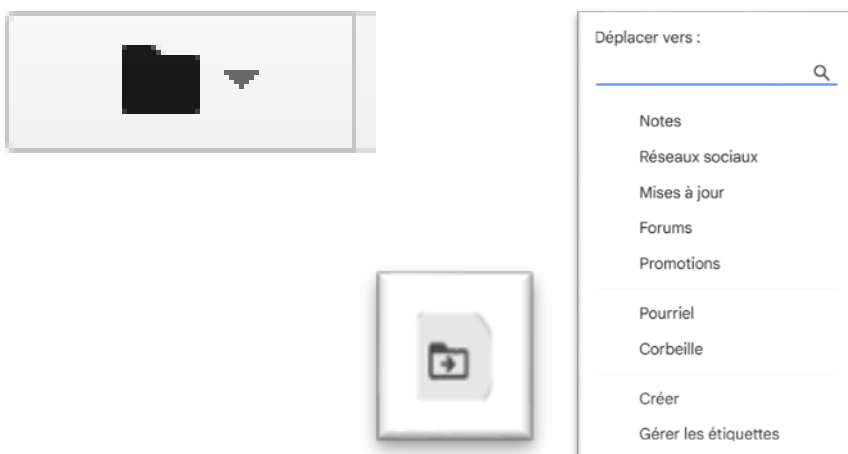
ACTIVITÉ

Suivez les étapes ci-dessous pour créer une nouvelle étiquette ou un nouveau dossier dans votre compte de messagerie Gmail:

1. Sur le côté gauche de votre écran, vous verrez un lien intitulé « créer une nouvelle étiquette » ou « nouveau dossier ». Cliquez sur ce lien. Si vous ne trouvez pas ce lien, informez-en votre animateur ou animatrice.
2. Nommez votre étiquette ou dossier « test ».

Déplacer des courriels dans un dossier ou ajouter une étiquette à un courriel

1. Ouvrez un courriel dans votre boîte de réception.
2. Vous verrez une icône représentant un dossier. Lorsque vous passez votre curseur dessus, l'indication « déplacer vers » apparaîtra.

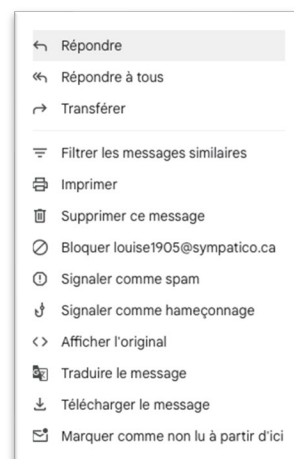


3. En cliquant sur cette icône, une liste d'étiquettes ou de dossiers disponibles s'affichera.
4. Sélectionnez l'étiquette à ajouter ou le dossier dans lequel vous souhaitez déplacer ce courriel.

Répondre à un courriel

Lorsque vous ouvrez un courriel, vous avez la possibilité de :

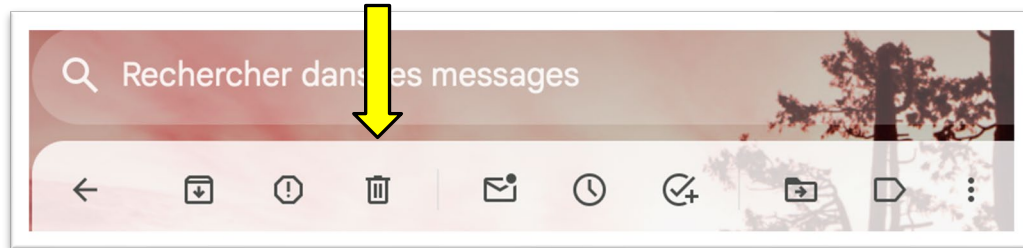
- **Répondre** : envoie un message à la personne qui vous a envoyé ce courriel.
- **Répondre à tous** : si le courriel a été envoyé à plusieurs personnes, lorsque vous choisissez l'option « répondre à tous », toutes les personnes ayant reçu le courriel d'origine recevront également votre réponse.
- **Transférer** : la fonction de transfert peut être utilisée pour envoyer un courriel que vous avez reçu à une autre adresse courriel ou à plusieurs autres adresses courriel.
- **Supprimer ce message** : supprime le courriel et le déplace dans votre corbeille.



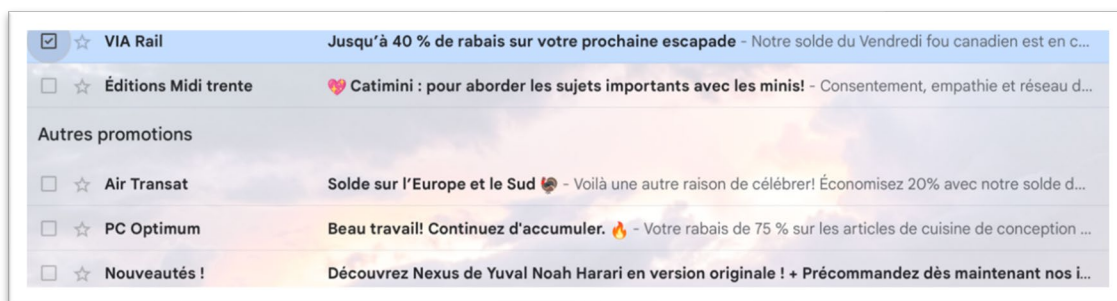
Supprimer un courriel

Il existe deux méthodes pour supprimer un seul courriel :

1. Ouvrez le courriel, puis cliquez sur l'icône de la corbeille.



2. Dans la liste de votre boîte de réception, cliquez sur la case à gauche du courriel que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur l'icône de la corbeille.



Pour supprimer plusieurs courriels à la fois :

Lorsque vous êtes dans votre boîte de réception, vous pouvez cocher les cases à gauche de chaque courriel que vous souhaitez supprimer. Ensuite, cliquez sur l'icône de la corbeille pour supprimer tous les courriels sélectionnés en une seule action.

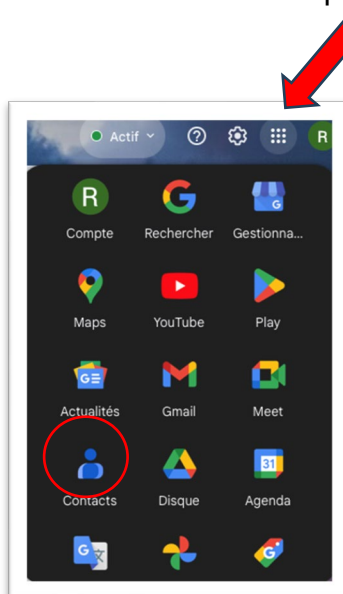
Contacts / Carnet d'adresses

Tous les comptes de messagerie permettent de sauvegarder les adresses électroniques des contacts dans un carnet d'adresses.



ACTIVITÉ

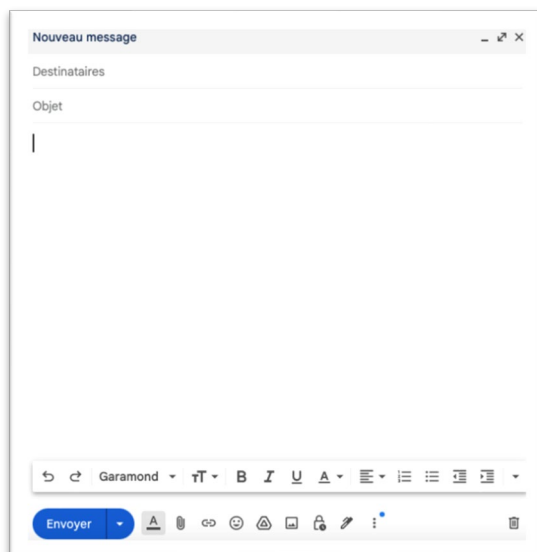
Recherchez vos contacts en suivant les étapes suivantes :



1. Cliquez sur les neuf carrés à la droite de l'écran.
2. Cliquez sur « Contacts ».

Envoyer un courriel

Pour créer un nouveau courriel, cliquez sur « nouveau », « composer » ou « créer ». Une fenêtre de rédaction de courriel apparaîtra sur votre écran, vous permettant de commencer à rédiger votre message.



À / DESTINAIRES : C'est ici que vous devez saisir l'adresse électronique du destinataire.

- Certains comptes de messagerie permettent de commencer à saisir l'adresse ou le nom, et le reste du contact s'affichera automatiquement.
- D'autres comptes peuvent vous demander de rechercher l'adresse dans votre dossier de contacts ou carnet d'adresses.
- Vous pouvez également saisir plusieurs adresses électroniques.

CC (copie carbone) : Utilisé lorsque vous souhaitez qu'une copie de votre courriel soit envoyée à un autre destinataire à titre informatif.

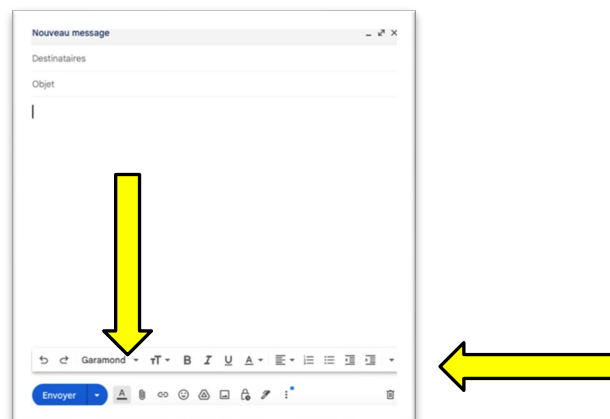
CCI (copie carbone invisible) : Utilisé pour envoyer une copie à un destinataire dont l'adresse électronique n'apparaîtra pas dans le message.

- La personne dans la zone **A** ne saura pas que la personne en cci reçoit également le courriel.

OBJET : Cette ligne donne au destinataire une idée du contenu de votre courriel.

- Elle ne doit contenir que quelques mots.
- Exemple : Poste de service client

Une fois que vous avez rempli la zone **À** et l'**objet**, vous pouvez commencer à taper le corps de votre message. Lorsque votre message est rédigé, vous pouvez utiliser des fonctionnalités similaires à celles de Microsoft Word, telles que le gras, le soulignement, la modification de la taille de la police, etc., en cliquant sur l'icône **A** située en bas de la zone de message. Vous pouvez également vérifier l'orthographe en cliquant sur la flèche orientée vers le bas dans le coin inférieur droit de la zone de message.



Joindre un fichier

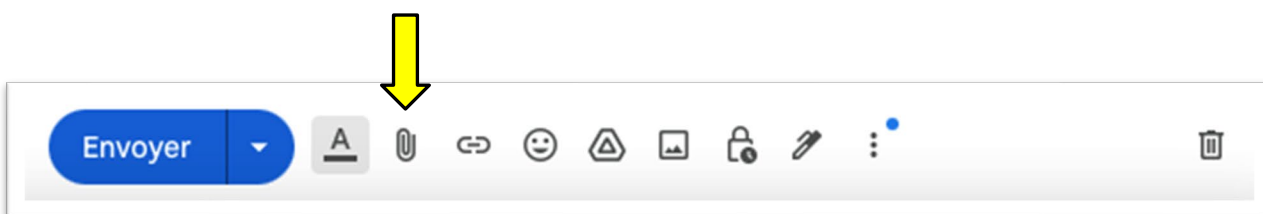
Il peut arriver que vous ayez besoin de joindre un fichier à un courriel. Par exemple, les employeurs demandent souvent aux candidats et candidates d'envoyer leur CV et/ou leur lettre de motivation par courriel lorsque ceux-ci postulent un emploi.



ACTIVITÉ

Ajoutez un fichier à votre courriel en suivant ces étapes :

1. Localisez l'icône ou le lien pour joindre un fichier. Cela ressemble généralement à un trombone ou comporte les termes « joindre » ou « insérer ». Cliquez dessus.
 - a. Si vous utilisez Hotmail ou Outlook, vous devrez peut-être faire une étape supplémentaire. Après avoir cliqué sur le trombone, sélectionnez « fichiers en pièces jointes ».



2. Une fenêtre s'ouvrira, vous permettant de rechercher le fichier que vous souhaitez joindre.
 - a. Une fois le fichier trouvé, double-cliquez dessus ou cliquez une fois puis sur « ouvrir ».
3. Dans votre courriel, vous verrez une indication que le fichier a bien été joint. Votre formateur ou votre formatrice pourra vous montrer cela sur vos écrans.
4. Lorsque vous êtes prêt ou prête et que vous avez vérifié tous les détails, cliquez sur « envoyer ».



ACTIVITÉ

Utilisez un moteur de recherche Google pour trouver une photo d'un ordinateur. Enregistrez la photo et envoyez-la à l'adresse courriel de votre formateur ou votre formatrice.



MODULE 7

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour réaliser des activités axées sur des tâches dans le cadre d'un objectif commun.
Communication	Vous recevrez et partagerez des informations écrites et orales pour améliorer vos compétences en manipulation des chiffres dans un emploi en service à la clientèle.
Numératie	Vous mettrez en pratique vos compétences en manipulation des chiffres dans un emploi en service à la clientèle.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre capacité à identifier, analyser et résoudre des problèmes de calcul dans un emploi en service à la clientèle.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en utilisant diverses méthodes pour transmettre des informations.

Compétences en calcul

Les compétences en calcul sont la capacité de travailler avec des nombres. Elles peuvent constituer un élément essentiel dans un emploi en service à la clientèle.



ACTIVITÉ

Lisez les scénarios ci-dessous et décidez si les employés et employées doivent utiliser leurs compétences en calcul pour accomplir une tâche.

Scénario 1 : Raja est réceptionniste dans un cabinet dentaire très fréquenté. Elle aime arriver 10 minutes avant le début de son quart de travail, qui commence à 8 h. Il lui faut généralement 30 minutes pour se rendre au travail en voiture, mais demain, elle doit prendre l'autobus, car sa voiture est chez le garagiste. L'arrêt d'autobus est à 5 minutes à pied de chez elle, et le trajet en autobus durera 45 minutes. Raja doit décider à quelle heure quitter sa maison le matin.

Raja doit-elle utiliser ses compétences en calcul pour accomplir cette tâche ?

Scénario 2 : Modesto travaille dans une boutique de cadeaux. Aujourd'hui, il doit emballer 6 cadeaux avec du ruban rouge. Il a besoin de 60 cm de ruban pour chaque cadeau. Un rouleau de ruban rouge mesure 3,60 m. Modesto doit décider du nombre de rouleaux de ruban dont il aura besoin.

Modesto doit-il utiliser ses compétences en calcul pour accomplir cette tâche ?

Scénario 3 : Oscar est assistant de bureau dans une grande chaîne hôtelière. Son superviseur lui demande de faire 50 copies d'un rapport. Le rapport fait 12 pages. Le bac à papier du photocopieur contient 500 feuilles de papier. Oscar doit décider s'il doit remplir le bac à papier pour terminer la tâche.

Oscar doit-il utiliser ses compétences en calcul pour accomplir cette tâche ?

Vous devrez peut-être utiliser des compétences de base en calcul, telles que l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division dans le cadre de votre travail en service à la clientèle. Il est essentiel que vos compétences en calcul soient à la hauteur des attentes.

Réalisez les activités de la page suivante SANS CALCULATRICE. Cela vous permettra de déterminer si vous devez améliorer vos compétences de base en calcul.



1. Susan a passé 3 heures en classe lundi, 4 heures mardi, et 6 heures jeudi. Combien d'heures a-t-elle passées en classe au total ?
2. David faisait l'inventaire et a compté 79 ballons de basket. Lors de son dernier inventaire, il y avait 104 ballons. Combien de ballons de basket ont été vendus depuis ?
3. La clinique de don de sang a ouvert les inscriptions pendant 15 jours. Chaque jour, 25 personnes se sont inscrites pour donner leur sang. Combien de personnes se sont inscrites au total ?
4. Jim Simmons gagne 7 680 \$ par an à son emploi à temps partiel. Il est payé chaque mois. Combien gagne-t-il par mois ?
5. Il y a 542 patients et patientes admis à l'hôpital, dont 302 sont des femmes. Combien de patients sont des hommes ?
6. Maria a gagné 22 984 \$ l'année dernière et a dépensé 19 487 \$ en impôts, loyer, nourriture et autres frais. Elle a épargné le reste. Combien a-t-elle économisé ?
7. Doug paie 61 \$ par mois pour son assurance maladie. Combien paie-t-il sur une année entière ?
8. Samedi, Pam a fait ses courses pour la semaine. Elle a dépensé 58,87 \$ à l'épicerie, 13,62 \$ à la quincaillerie, 7,52 \$ à la pharmacie, 18,35 \$ au centre d'achat et 48,44 \$ au magasin de chaussures. Quelle est sa dépense totale ?
9. Alex fait du jogging à une vitesse de 6 kilomètres par heure et a couru 36 kilomètres la semaine dernière. Pendant combien d'heures a-t-il fait du jogging ?



AUTOÉVALUATION

Comment avez-vous réussi à répondre ? Y a-t-il un type de question en particulier qui vous a posé des difficultés ? Pensez-vous qu'il serait utile d'améliorer ou de rafraîchir vos compétences en calcul ?

Arrondir

En 2013, la Monnaie royale canadienne a cessé la distribution de la pièce d'un cent. Par conséquent, les paiements en espèces (argent comptant) doivent désormais être arrondis. Par exemple :





ACTIVITÉ

Exercez-vous à arrondir les montants totaux des paiements en espèces indiqués ci-dessous.

1. 3,56 \$ _____
2. 27,87 \$ _____
3. 84,39 \$ _____
4. 2,02 \$ _____
5. 114,53 \$ _____
6. 16,66 \$ _____



Rendre la monnaie

Même si la technologie est souvent disponible pour calculer automatiquement la monnaie à rendre à la clientèle, il peut arriver que celle-ci soit ne fonctionne pas. Dans ces situations, il est essentiel de pouvoir improviser et effectuer les transactions manuellement, sans dépendre de la technologie.



VIDÉO

Regardez la vidéo *A1-L'arrondissement*.

<https://www.youtube.com/watch?v=UnXL5iA3ZFM> 10:14



ACTIVITÉ

Divisez la classe en deux groupes. Un groupe représentera la clientèle et recevra de la fausse monnaie canadienne, tandis que l'autre groupe jouera le rôle de représentants et représentantes du service à la clientèle (RSC) et recevra une liste des totaux d'achats en espèces.

- La clientèle s'adressera au représentant ou à la représentante du service à la clientèle (RSC).
- Le RSC ou la RSC communiquera à la clientèle le total d'un des achats en espèces de sa liste.
- La clientèle donnera au RSC ou à la RSC suffisamment de fausse monnaie pour couvrir l'achat.
- Le RSC ou la RSC rendra la monnaie appropriée.
- Une fois la transaction terminée, la clientèle passera à un ou une autre RSC, qui fournira ensuite un autre total d'achat en espèces à partir de sa liste.

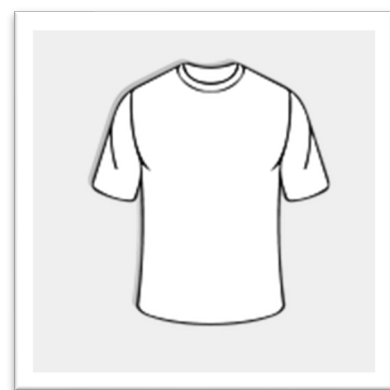
- Continuez à faire la rotation jusqu'à ce que tous les totaux d'achats en espèces aient été utilisés.
- Ensuite, les rôles seront échangés : la clientèle deviendra les RSC, et les RSC deviendront la clientèle.
- Répétez le processus.

Calculer la taxe

En Ontario, la taxe de vente harmonisée (TVH) est de 13 %. Pour calculer la taxe sur un article, il suffit de multiplier le prix de l'article par 1,13, puis d'arrondir au cent le plus proche.

Exemple :

- Le prix de ce chandail est de 9,99 \$.
- Pour calculer la taxe, nous multiplions 9,99 \$ par 1,13.
 - $9,99 \$ \times 1,13 = 11,2887$.
- Nous arrondissons ensuite au cent le plus proche.
 - 11,2887 devient 11,29 \$.
- Le prix du chandail, après taxes, est donc de 11,29 \$.



ACTIVITÉ

Exercez-vous à calculer la taxe en faisant les calculs ci-dessous.

Avant taxe

12,97 \$ x 1,13

3,49 \$

0,88 \$

54,99 \$

199,99 \$

22,66 \$

Après taxe

Exemptions de taxes

Certaines exemptions et remises sont applicables au point de vente. En voici quelques exemples :

1. Premières Nations

- Les membres des Premières Nations inscrits, les bandes indiennes et les conseils de bandes indiennes sont admissibles à une exemption au point de vente de la portion de 8 % de la TVH pour les achats admissibles effectués hors réserve.
- Ainsi, si vous calculez la taxe pour une personne avec une carte de statut, vous multipliez le prix de l'article par 1,05 pour obtenir le coût total de l'achat.
- Pour un guide complet des exemptions au point de vente pour les Premières Nations en Ontario, visitez le lien suivant :
<https://www.ontario.ca/fr/document/taxe-de-vente-harmonisee-tvh>.

2. Journaux imprimés

- Inclut les journaux qui contiennent des nouvelles, des éditoriaux, des reportages ou d'autres informations d'intérêt pour le grand public.
- Doivent être publiés à intervalles réguliers (quotidiens, hebdomadaires ou mensuels).
- N'inclut pas les dépliants, encarts, magazines, périodiques ou prospectus.

3. Aliments et boissons préparés admissibles

- Doivent être prêts à être consommés immédiatement et vendus pour un prix total ne dépassant pas 4,00 \$.

4. Livres

- Comprend les livres imprimés ou les mises à jour de livres imprimés.
- Inclut également les livres audio.
- Inclut les versions imprimées, reliées ou non, des Écritures saintes de toute religion.
- Inclut un livre imprimé et un support en lecture seule (comme un CD-ROM) lorsque le contenu est lié et intégré au contenu du livre, et qu'ils sont vendus ensemble dans un même forfait.
- Inclut un livre imprimé, un support en lecture seule et/ou un droit d'accès à un site Web, vendus ensemble dans un même forfait, spécifiquement conçus pour les étudiants et étudiantes inscrits à un cours admissible, comme les cours des écoles élémentaires ou secondaires.

5. Vêtements pour enfants

- Conçus pour les bébés, les filles et les garçons jusqu'à la taille standard canadienne 16 pour les filles et la taille standard canadienne 20 pour les garçons, incluant les bavoirs pour bébés et les couvertures pour bébés.
- Conçus pour les filles et les garçons dans les tailles petite, moyenne ou grande, si les vêtements ne sont pas associés à une taille standard canadienne désignée.
- Comprend les bas ou chaussettes extensibles pour enfants, ainsi que les chapeaux, écharpes, gants et mitaines dans les tailles et styles adaptés aux enfants.
- Exclut : les costumes, les vêtements de taille adulte, et les vêtements ou accessoires conçus pour prévenir les blessures corporelles, tels que les équipements de protection sportive.

6. Chaussures pour enfants

- Conçues pour les bébés, les filles et les garçons jusqu'à la taille 6 pour les filles et la taille 6 pour les garçons.
- Comprend les chaussures sans pointure numérique désignée, dans les tailles petites, moyenne ou grande.
- Exclut : les patins, les patins à roues alignées, les chaussures de ski, les chaussures à crampons, ainsi que les chaussures de taille adulte, même si elles sont achetées pour un enfant.
- Exclut également les chaussures conçues pour protéger contre les blessures corporelles.

7. Sièges d'auto et sièges d'appoint pour enfants

- Inclut tout siège d'auto ou siège d'appoint qui est un système de retenue ou un coussin d'appoint conforme aux exigences de sécurité de Transports Canada pour les normes 213, 213.1, 213.2 et 213.5, telles que décrites dans la Loi sur la sécurité automobile.
- Exclut les systèmes de voyage, qui sont une combinaison de porte-poussette et de siège d'auto vendus dans un seul emballage.

8. Couches

- Inclut les couches en tissu et jetables conçues pour les bébés et les enfants.
- Comprend également les insertions et doublures de couches.
- Inclut les culottes en caoutchouc et les culottes d'apprentissage.

9. Produits d'hygiène féminine

- Comprend : serviettes hygiéniques, tampons, ceintures hygiéniques, et autres produits spécifiquement commercialisés pour des fins similaires à ceux mentionnés ci-dessus.
- Exclut : déodorants, douches vaginales, vaporisateurs, seringues, et lingettes féminines.

Il est important de savoir et de comprendre quand des exemptions de taxes peuvent s'appliquer, car :

- Vous pourriez avoir à saisir manuellement le montant de la taxe sur un système de point de vente.
- Il peut y avoir des formalités administratives à remplir si vous acceptez une carte de statut pour une exemption de taxe.
- La clientèle peut poser des questions sur les taxes appliquées à ses achats.

Utilisation de documents

Un document est un texte écrit ou imprimé qui présente des informations. En travaillant en service à la clientèle, vous utiliserez divers documents pour accomplir plusieurs tâches.



DISCUTONS

Quels types de documents pourriez-vous utiliser dans le cadre de votre travail en service à la clientèle ?

Lorsque vous travaillez avec des documents, vous pourriez avoir besoin :

- de lire le document
- de remplir des informations
- d'expliquer à la clientèle comment remplir le document
- de créer un document

Lire des documents

Avant de commencer à lire un document, assurez-vous d'avoir le bon document. Demandez-vous quel est l'objectif de ce document. Survolez-le pour vérifier qu'il s'agit bien du document nécessaire pour accomplir votre tâche.



Survoler : lire rapidement et de manière incomplète.

Avant de commencer la lecture, assurez-vous d'avoir un surligneur ou un stylo et du papier à portée de main pour surligner ou prendre des notes sur les détails importants ou les éléments mal compris.

Pendant votre lecture, si le document contient des informations ou des termes que vous ne comprenez pas, surlignez-les ou prenez des notes afin de pouvoir demander des éclaircissements à votre superviseur ou superviseuse.



ACTIVITÉ

Lisez le document sur aux pages suivantes. Pendant votre lecture, mettez en évidence les informations importantes ou les éléments mal compris.

Répondez ensuite aux questions ci-dessous concernant le document.

1. À quel produit s'adresse la fiche ?
2. Quel est le nom de l'entreprise qui fournit le produit ?
3. Quels sont les dangers pour la peau ?
4. L'utilisation grand public est-elle conseillée ou déconseillée ?

	FICHE DE DONNÉES DE SÉCURITÉ	Page : 1/13
		Edition révisée n° : 10.0
		Date de révision : 01/2018
Chlore		MTG022

RUBRIQUE 1: Identification de la substance/du mélange et de la société/l'entreprise

1.1. Identificateur de produit

Nom commercial	Chlore
Description chimique	Chlore
N° CAS	7782-50-5
N° CE	231-959-5
N° Index	017-001-00-7
N° d'enregistrement	01-2119486560-35
Formule chimique	Cl ₂

1.2. Utilisations identifiées pertinentes de la substance ou du mélange et utilisations déconseillées

Utilisations pertinentes identifiées	Industriel et professionnel. Faire une analyse des risques avant utilisation Voir la liste des usages identifiés et des scénarios d'exposition dans l'annexe de la FDS Contacter le fournisseur pour plus d'information sur l'utilisation
Utilisations déconseillées	Utilisation grand public déconseillée

1.3. Renseignements concernant le fournisseur de la fiche de données de sécurité

Société	MULTIGAS Route de l'Industrie 102 CH-1564 Domdidier
Téléphone	+41 (0) 26 676 94 94
Adresse e-mail	info@multigas.ch

1.4. Numéros d'appel d'urgence

145 (Centre de toxicologie Zurich) ou +41 (0) 44 251 51 51
+41 (0) 26 676 94 94 (Multigas)

RUBRIQUE 2: Identification des dangers

2.1. Classification de la substance ou du mélange

Classification selon le règlement (CE) N° 1272/2008 [CLP]

Dangers physiques	Gaz comburants, Catégorie 1	H270
	Gaz sous pression : Gaz liquéfié	H280
Dangers pour la santé	Corrosif/irritant pour la peau, Catégorie 2	H315
	Lésions oculaires graves/irritation oculaire, Catégorie 2	H319

	FICHE DE DONNÉES DE SÉCURITÉ	Page : 2/13
		Edition révisée n° : 10.0
		Date de révision : 01/2018
Chlore		MTG022

Toxicité aiguë (inhalation:gaz) Catégorie 2 H330

Toxicité spécifique pour certains organes cibles — Exposition unique, Catégorie 3 H335

Risques environnementaux

Dangereux pour le milieu aquatique — Danger aigu, Catégorie 1 H400

Dangereux pour le milieu aquatique — Danger chronique, Catégorie 1 H410

Pour le texte complet des Phrases-H mentionnées dans ce chapitre, voir section 16

2.2. Éléments d'étiquetage

Etiquetage selon le règlement (CE) N° 1272/2008 [CLP]

Pictogrammes de danger



GHS03 GHS04 GHS06 GHS09

Mention d'avertissement

Danger

Mentions de danger

H270 Peut provoquer ou aggraver un incendie; comburant

H280 Contient un gaz sous pression; peut exploser sous l'effet de la chaleur

H315 Provoque une irritation cutanée

H319 Provoque une sévère irritation des yeux

H330 Mortel par inhalation

H410 Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme

EUH071 Corrosif pour les voies respiratoires

Conseils de prudence

P220 Tenir à l'écart des matières combustibles

P244 S'assurer de l'absence de graisse ou d'huile les soupapes de réduction

P260 Ne pas respirer les gaz, vapeurs

P273 Éviter le rejet dans l'environnement

P280 Porter des gants de protection, des vêtements de protection, un équipement de protection des yeux, un équipement de protection du visage

P302+P352 EN CAS DE CONTACT AVEC LA PEAU: Laver abondamment à l'eau et au savon

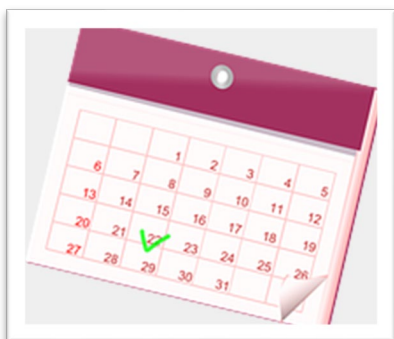
P304+P340+P315 EN CAS D'INHALATION : transporter la victime à l'extérieur et la maintenir au repos dans une position où elle peut confortablement respirer. Consulter immédiatement un médecin

Remplir des documents

Certains documents devront être remplis en ligne, tandis que d'autres seront remplis sur papier. Quel que soit le format, suivez toujours ces 4 étapes lorsque vous remplissez des documents :

1. Lisez attentivement le document et les instructions avant de commencer. Si une partie du document ne vous semble pas claire, demandez de l'aide à un superviseur ou une superviseuse. Pour les formulaires complexes, faites une copie pour vous exercer avant de remplir la version finale.
2. Remplissez le document. Utilisez votre écriture la plus soignée afin d'éviter toute mauvaise interprétation.
3. Relisez le document rempli. Vérifiez que toutes les informations requises ont été saisies et qu'elles sont exactes.
4. Signez et soumettez le document.

Abréviations formulaires



Les documents précisent souvent la casse des lettres et/ou la couleur de l'encre. Par exemple, les instructions du document peuvent indiquer que vous devez utiliser des majuscules ou des lettres majuscules pour le remplir. Le document peut également spécifier que vous devez utiliser de l'encre noire si vous remplissez une copie papier.

Lorsque vous écrivez des dates sur des documents, tenez compte du format de date requis. Vous verrez des instructions pour un format de date sous forme de symboles de lettres.

aaaa = année

mm = mois

jj = jour

Exemple :

On peut écrire la date 15 septembre 2024 ainsi :

aaaa-mm-jj = 2024-09-15

aaaa/mm/jj = 2024/09/15

mm/jj/aaaa = 09/15/2024



ACTIVITÉ

Lisez le scénario ci-dessous et remplissez le formulaire comme si vous étiez un employé ou une employée chez Tiger Mart.

Scénario : Vous travaillez chez Tiger Mart et votre numéro d'employé est le 65487. Un client a renvoyé un grille-pain (modèle n° 4592), car il ne fonctionne pas. Après inspection, vous avez déterminé que le cordon d'alimentation est endommagé et qu'une des bobines est manquante. Le grille-pain a été fabriqué par Toasters R'Us. Il a été acheté le 2 juin 2024 et renvoyé le 4 juin 2024.

Tiger Mart Formulaire de produit endommagé ou défectueux	
Nom du produit :	Numéro du produit :
Fabricant :	
Date de l'achat :	
Date du retour :	
Raison pour le retour (Cochez toutes les cases applicables. Fournissez des détails précis.)	
☐ Endommagé Commentaires :	
☐ Partie(s) manquantes Commentaires :	
☐ Partie(s) défectueuse(s) Commentaires :	

Tâche jalon 149

Nous avons maintenant mis en pratique nos compétences en calcul et en documentation. Faites la tâche jalon 149 *Comparer des données de sondage et faire des calculs*. Réussir cette tâche jalon confirmera votre capacité à appliquer efficacement vos compétences en calcul.

Votre tâche consiste à lire les informations à la page 3 et à répondre aux questions des pages 4 et 5.

Lorsque vous aurez terminé la tâche jalon, assurez-vous que votre nom et la date du jour apparaissent sur toutes les pages requises, puis remettez la tâche à votre formateur ou votre formatrice.



MODULE 8

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous renforcerez votre capacité à adapter votre comportement lorsque vous servez des personnes en situation de handicap.
Communication	Vous mettrez en pratique vos compétences en communication lorsque vous interagirez avec des personnes en situation de handicap.
Créativité et innovation	Vous mettrez en pratique votre capacité à développer et à appliquer des techniques de service à la clientèle adaptées aux personnes en situation de handicap. Vous ferez preuve de créativité et d'innovation pour trouver de nouvelles façons d'acquérir des compétences et d'apprendre de nouvelles choses.
Compétences numériques	Vous mettrez en pratique vos compétences numériques en recherchant et en utilisant des ressources d'apprentissage en ligne.
Résolution de problèmes	Vous mettrez en pratique votre capacité à identifier, analyser et résoudre des problèmes tout en servant la clientèle et en continuant à acquérir de nouvelles compétences.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en utilisant diverses méthodes pour transmettre des informations.

Formation et apprentissage continu

Selon le domaine de service à la clientèle dans lequel vous choisissez de travailler, il peut être nécessaire de suivre des formations supplémentaires. Voici quelques exemples :

- Certificat de sécurité alimentaire
- Certificat Smart Serve
- SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail)

Certificat de sécurité alimentaire

Il est recommandé à toute personne travaillant dans un établissement de restauration de suivre un cours de sécurité alimentaire et d'obtenir une certification. Voici quelques exemples d'emplois dans un établissement de restauration où cette certification peut être utile :

- Propriétaires/gérants ou gérantes
- Chefs, cheffes, sous-chefs, sous-chefes, cuisiniers, cuisinières, etc.
- Plongeurs et plongeuses
- Personnel de service
- Personnel d'accueil
- Personnel de comptoir dans les restaurants de restauration rapide
- Tout autre emploi d'aide de cuisine

Il existe plusieurs méthodes pour obtenir un certificat de sécurité alimentaire. Si vous préférez suivre la formation en ligne, de nombreuses plateformes proposent cette certification.



ACTIVITÉ

Suivez les liens ci-dessous pour rechercher vos options de formation en sécurité alimentaire. Comparez les informations telles que le coût, la durée et les exigences de chaque plateforme en ligne.

1. <https://www.foodsafety.ca/courses/food-handler-certification-course-fr>
2. <https://www.safecheck1.com/product/gestionnaire-detablissement-alimentaire/>
3. <https://www.enbonnesmains.ca/>

Partagez ensuite vos conclusions avec le groupe et discutez des options disponibles dans votre région.

Certificat Smart Serve

La certification **Smart Serve** est obligatoire pour tout employé et toute employée qui sert ou manipule de l'alcool, ainsi que pour les gestionnaires et le personnel de sécurité en Ontario. Si vous choisissez de travailler dans un environnement où vous devrez servir ou manipuler de l'alcool, il sera nécessaire de suivre ce programme de certification.

Vous pouvez accéder à la formation en vous inscrivant en ligne sur <https://smartserve.ca/?lang=fr>.

Smart Serve Ontario propose le programme de formation Smart Serve Responsible Alcohol Beverage Sales and Service, approuvé par la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). Il s'agit du seul programme de formation responsable en matière d'alcool en Ontario. La formation ainsi que la surveillance des examens sont entièrement effectuées en ligne.



ACTIVITÉ



Vous devez payer des frais pour suivre la formation.

Visitez <https://smartserve.ca/?lang=fr> pour connaître le coût de cette formation. Une fois vos recherches terminées, partagez vos résultats avec le groupe.

Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)

Le **SIMDUT** est la norme nationale canadienne de communication des dangers en milieu de travail.

Il englobe plusieurs éléments essentiels, dont :

- l'étiquetage de mise en garde des contenants de produits contrôlés par le SIMDUT.
- des fiches signalétiques (FS).
- des programmes de formation des travailleurs et des programmes de formation en particulier au site.

Selon le milieu de travail que vous choisirez, vous pourriez avoir à suivre une formation sur le SIMDUT. Cette formation est généralement dispensée par votre employeur lors de l'orientation et de la formation. Cependant, dans certains cas, il se peut que vous deviez compléter un programme de formation sur le SIMDUT avant d'être embauché ou embauchée. Divers organismes offrent des formations sur le SIMDUT.

ACTIVITÉ



Utilisez un moteur de recherche comme Google pour trouver trois options possibles afin de suivre la formation SIMDUT. Énumérez-les ci-dessous.

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a été promulguée en 2005. Elle a été mise en place pour améliorer les normes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap en Ontario, dans tous les établissements publics.

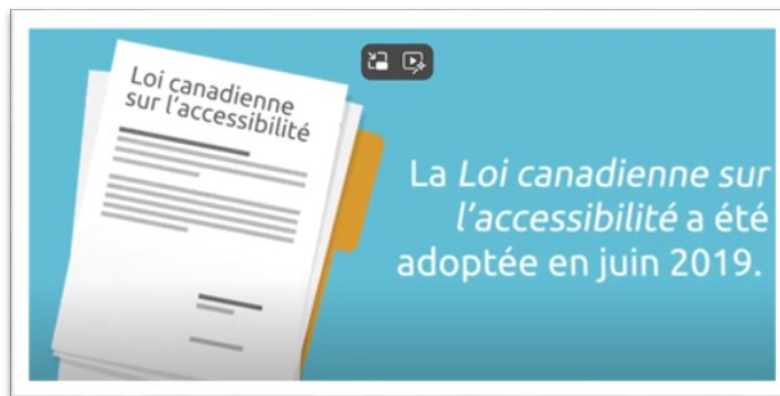
Les normes d'accessibilité sont des lois que tous les établissements publics doivent respecter afin de rendre leurs services plus accessibles à tous. Lorsque vous travaillez dans le secteur du service à la clientèle, vous pourriez devoir aider ou servir des personnes en situation de handicap, ainsi que collaborer avec elles.



VIDÉO

Regardez la vidéo *Loi canadienne sur l'accessibilité et l'approvisionnement fédéral*. Prenez des notes et discutez-en en groupe.

<https://www.youtube.com/watch?v=uSJonxterP0> 6:35



MODULE 9

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous mettrez en pratique votre capacité à adapter votre comportement lors de la candidature et des entretiens d'embauche pour un poste dans le service à la clientèle.
Communication	Vous recevrez et partagerez des informations à l'oral et à l'écrit afin d'améliorer votre CV et vos compétences en entretien d'embauche.
Créativité et innovation	Vous exercerez votre créativité et votre innovation en préparant un CV adapté au service à la clientèle ainsi qu'en vous préparant à un entretien d'embauche.
Compétences numériques	Vous développerez vos compétences numériques en préparant un CV, une lettre de motivation et une liste de références.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en rédigeant des CV et des lettres de motivation.

Curriculum vitae (CV)

Un CV est un résumé d'une page ou deux de vos compétences, de votre formation et de votre expérience. Il est important de consacrer du temps à la création, à la modification et à la relecture de votre CV, car c'est votre publicité. Un CV solide est essentiel pour obtenir de bons emplois.

Voici quelques éléments communs qu'un CV doit inclure :

- a) **Entête** : Présentez vos informations personnelles, telles que votre nom, votre adresse et vos coordonnées.
- b) **Objectif** : Une phrase expliquant le type d'emploi que vous recherchez. Si vous postulez plusieurs emplois, ajustez l'objectif pour qu'il corresponde à chaque poste. Si vous ne connaissez pas les emplois disponibles, mentionnez vos domaines d'intérêt.
- c) **Éducation** : Énumérez vos études terminées ou en cours. Précisez les dates d'obtention du diplôme ou indiquez que vous êtes encore inscrit ou inscrite.
- d) **Expérience professionnelle** : Indiquez vos employeurs précédents, les titres des postes, les lieux et les dates de début et de fin d'emploi. Si l'emploi a eu lieu la même année, indiquez également le mois.
- e) **Activités / Bénévolat** : Les employeurs apprécient les candidats et les candidates impliqués dans des activités communautaires. Énumérez les organismes auxquels vous appartenez ou les activités de bénévolat que vous avez réalisées ou réalisez encore.
- f) **Résumé des compétences** : Cette section permet d'énumérer des compétences particulières qui n'ont pas été mentionnées ailleurs dans le CV, comme la vitesse de frappe ou la maîtrise de plusieurs langues.
- g) **Références** : Il est courant d'indiquer « Références disponibles sur demande » à la fin de votre CV. Préparez une liste d'au moins 3 références à fournir lors d'un entretien.

Conseils pour rédiger un CV

1. Relisez votre CV plusieurs fois et faites-le relire par d'autres personnes. Un employeur peut ignorer un CV s'il détecte une faute d'orthographe ou de ponctuation.
2. Limitez votre CV à une ou deux pages.
3. Assurez-vous que l'espacement est bien ajusté et que la police est claire et lisible pour garantir que votre CV soit facile à lire.
4. Organisez votre CV en ordre chronologique, en commençant par les expériences les plus récentes.
5. Soyez toujours honnête. Exagérer ou mentir dans un CV pourrait vous poser un problème lors de l'entretien d'embauche.



ACTIVITÉ

Remplissez le tableau ci-dessous pour vous aider à démarrer le processus de rédaction de votre CV.

Entête	
Objectif	
Éducation	
Expérience professionnelle	
Activités / Bénévolat	
Résumé des compétences	
Références	

Lettres de motivation

Une lettre de motivation est un document qui accompagne votre CV. Elle vous permet de vous présenter et d'expliquer pourquoi vous êtes la meilleure personne pour le poste. Bien que toutes les offres d'emploi ne demandent pas systématiquement une lettre de motivation, il est important de lire attentivement l'annonce pour savoir si elle est requise lors de la candidature et ce que vous devez y insérer.

Une lettre de motivation comporte généralement 3 paragraphes :

1. Introduction

- a) Présentez-vous.
- b) Expliquez le but de la lettre.
- c) Expliquez pourquoi l'employeur devrait vous embaucher.

2. Corps

- a) Mettez en valeur vos compétences, votre formation et votre expérience professionnelle en rapport avec le poste pour lequel vous postulez.

3. Conclusion

- a) Remerciez l'employeur de vous avoir pris en considération.
- b) Exprimez votre enthousiasme à l'idée de rencontrer l'employeur en personne.
- c) Ajoutez vos coordonnées.

Vous trouverez un exemple de lettre de motivation pour un poste de service à la clientèle à la page suivante.

Ottawa, le 19 octobre 2024

Madame Jeanne Untelle
Directrice des ressources humaines
Agence de service à la clientèle ABC
4567, 3^e Avenue
Ottawa (Ontario) K9A 2H4

Objet : Poste de service à la clientèle

Madame la Directrice,

Je vous écris en réponse à votre annonce parue dans le journal Le Droit pour un poste de représentant du service clientèle. Veuillez trouver mon curriculum vitæ en pièce jointe afin que vous puissiez faire connaissance de mon profil.

En tant que diplômé en marketing de la Cité collégiale, je possède la formation nécessaire pour occuper ce poste. De plus, avec deux ans d'expérience dans le secteur de la vente au détail, j'ai développé d'excellentes compétences en service à la clientèle qui me permettraient de bien réussir dans ce poste.

J'espère avoir l'occasion de vous rencontrer pour discuter de la manière dont je pourrais contribuer à votre équipe. Je reste à votre disposition pour organiser un entretien dans les meilleurs délais.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous porterez à mon offre, je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, mes salutations distinguées.

Jean Untel
77, rue Oasis, app. 12
Ottawa (Ontario) K9A 1M7
Téléphone : 613 555-1111
jean_untel@adresse.com

p. j. Curriculum vitæ

Entretiens d'embauche

Si l'on vous demande de vous présenter à un entretien d'embauche, vous avez du travail à faire. Tout d'abord, faites tout ce que vous pouvez pour assister au rendez-vous à l'heure et à la journée proposées. Lorsque vous avez un entretien prévu, préparez-vous. Voici une liste de conseils pour un entretien d'embauche :

- Préparez-vous minutieusement : effectuez des recherches sur l'entreprise pour laquelle vous postulez. Assurez-vous de bien comprendre ce qu'elle fait et quelles sont ses valeurs et sa philosophie.
- Donnez une bonne première impression : cela peut inclure la ponctualité, la préparation (apportez des références et une copie de votre CV), une tenue vestimentaire professionnelle et votre enthousiasme pour l'opportunité.
- Soyez offensif, pas défensif : cela signifie poser des questions ouvertes afin de pouvoir contrôler la direction de l'entretien.
- Éteignez votre téléphone cellulaire.
- Utilisez un langage corporel positif : cela peut inclure un sourire et éviter de croiser les bras.
- N'apportez pas de boissons ou de nourriture lors de l'entretien.



VIDÉO

Regardez la vidéo *Top Interview Tips : Common Questions, Nonverbal Communications and More* et découvrez d'autres conseils pour réussir votre entretien d'embauche.

<https://youtu.be/HG68Ymazo18> 4:57

Malheureusement, il n'est pas possible d'obtenir une traduction française de la vidéo. Cependant, une recherche sur YouTube donnera accès à d'autres excellentes vidéos.



ACTIVITÉ

Exercez-vous à passer un entretien d'embauche. Répondez aux questions ci-dessous :

1. Pourquoi avez-vous choisi ce domaine en particulier ?
2. Pourquoi souhaitez-vous travailler au sein de cette entreprise ?
3. Pouvez-vous me parler d'une situation où vous avez rencontré un problème sur votre lieu de travail et comment vous l'avez résolu ?
4. Donnez un exemple où vous avez fait preuve de leadership et d'initiative.
5. Selon vous, quelle est votre plus grande force ?



DISCUTONS

À la fin de votre entretien, on vous demandera généralement si vous avez des questions. Il est recommandé de préparer quelques questions à poser à l'employeur. En groupe, discutez de certaines questions que vous pourriez poser.

Références

Une référence est une personne qui peut attester de vos compétences pour un poste en particulier. Les employeurs vous demanderont généralement de fournir trois références. Ils peuvent contacter ces personnes par téléphone ou par courriel pour obtenir des informations sur vos compétences et vos antécédents professionnels.

Une référence peut être :

- un gestionnaire, un gestionnaire, un superviseur ou une superviseuse avec qui vous avez travaillé
- un enseignant, une enseignante, un chef religieux ou une cheffe religieuse qui vous connaît bien et peut attester de vos compétences et qualités
- une personne satisfaite de votre travail comme un client ou une cliente
- un superviseur ou une superviseuse bénévole avec qui vous avez travaillé

Lorsque vous choisissez vos références, il y a des pratiques à suivre et d'autres à éviter.



RÉVISION

Voici un tableau indiquant les choses à faire et à ne pas faire lors du choix des références. Consultez-le et discutez des éléments en groupe.

À faire	À ne pas faire
Choisissez des références liées à votre expérience professionnelle.	Inclure des membres de votre famille, d'amis ou d'amies proches comme références.
Demandez toujours aux personnes si vous pouvez les utiliser comme référence avant de donner leurs coordonnées à un employeur potentiel.	Mettre personne sur votre liste de références sans avoir obtenu leur accord au préalable.
Sélectionnez au moins 3 références.	Envoyer les coordonnées de vos références sans les avoir vérifiées au préalable.
Vérifiez et confirmez les coordonnées de vos références avant de les transmettre à un employeur.	Écrire les noms de vos références sur votre CV.



ACTIVITÉ

Profitez de la balance du temps pour travailler sur votre CV ou votre lettre de motivation.



MODULE 10

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous renforcerez votre capacité à adapter votre comportement face aux changements tout en maintenant avec succès vos responsabilités.
Collaboration	Vous apprendrez à travailler collectivement avec vos collègues de classe en réalisant diverses activités axées sur des tâches pour développer vos compétences en service à la clientèle.
Communication	Vous communiquerez avec vos collègues, votre formateur ou votre formatrice en exerçant vos compétences en communication verbale et écrite à travers différentes techniques.
Créativité et innovation	Vous ferez preuve de créativité et d'innovation en utilisant des jeux de rôle pour mettre en pratique vos compétences en service à la clientèle.
Compétences numériques	Vous utiliserez diverses plateformes numériques et développerez vos compétences numériques pour accomplir des tâches liées au service à la clientèle.
Numératie	Vous lirez et consignerez différents chiffres tout en mettant en application vos compétences en service à la clientèle.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre capacité à identifier, résoudre et traiter des problèmes tout en accomplissant diverses tâches liées au service à la clientèle.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information en appliquant les différentes techniques apprises tout au long de la série.
Rédaction	Vous documenterez ces informations en utilisant divers supports, qu'ils soient numériques ou papiers.

Au cours de ce module, vous aurez l'occasion de mettre en pratique toutes les compétences en service à la clientèle acquises tout au long de cette série. Votre formateur ou votre formatrice vous fournira une liste de tâches à accomplir.

Ce module peut s'étendre sur plusieurs cours.

Lorsque vous aurez terminé toutes les tâches assignées, veuillez effectuer l'activité de fin.



Activité de fin

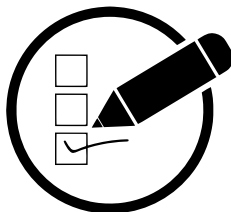
Remplissez le tableau ci-dessous. Discutez des prochaines étapes avec votre formateur ou votre formatrice.

Date :	
Programme / Série d'apprentissage	Préparez-vous au service à la clientèle
Tâches jalons réussies :	TJ 103 : Lire une note d'information TJ 149 : Comparer des données de sondage et faire des calculs
Prochaines étapes suggérées :	
Aiguillages :	
Points forts :	
Points à améliorer :	
Commentaires :	



Sondage de satisfaction des personnes apprenantes

Veuillez remplir le sondage de satisfaction des personnes apprenantes fourni par votre formateur ou votre formatrice.



Merci d'avoir suivi la série d'apprentissage sur le service à la clientèle. Bon succès dans tous vos projets !



	Niveau 1	Rechercher et utiliser de l'information			Communiquer des idées et de l'information				Comprendre et utiliser des nombres				Utiliser la technologie numérique			Gérer l'apprentissage	S'engager avec les autres
Module	Activité	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	E	F
1	Discuter d'informations extraites de vidéos portant sur les mauvaises compétences en matière en service à la clientèle.			■	■												■
2	Définir et documenter les compétences du service à la clientèle.				■	■											
3	Faire correspondre les réponses appropriées aux scénarios.	■															
3	Trouver des réponses polies selon des interactions avec la clientèle.					■											
3	Lire une politique de service à la clientèle et en discuter.	■			■												
3	Lire les directives de stockage en entrepôt et extraire des informations pour répondre aux questions.	■				■											

3	Remplir un exemple de bon de réduction.		■				■										
7	Réaliser une évaluation de ses compétences en calcul à l'aide de diverses opérations.								■	■	■	■					
7	Arrondir les montants en dollars pour rendre la monnaie.								■								
7	Lire une fiche de données de sécurité et extraire des informations pour répondre aux questions.	■				■											
7	Remplir un formulaire pour un produit endommagé.	■					■										
8	Visionner la vidéo sur la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité et l'approvisionnement fédéral</i> .			■													
9	Remplir le tableau pour créer un CV.					■	■										

	Niveau 2	Rechercher et utiliser de l'information			Communiquer des idées et de l'information				Comprendre et utiliser des nombres				Utiliser la technologie numérique			Gérer l'apprentissage	S'engager avec les autres
Page	Activité	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	E	F
1	Utiliser le site Web pour rechercher et documenter des informations sur une profession.		■			■								■			
2	Utiliser le site Web pour rechercher les compétences requises pour le travail.		■			■								■			
3	Rédiger un courriel en respectant les règles d'étiquette.					■											
3	Utiliser un horaire pour faire des calculs et répondre à des questions.									■							
4	Discuter des raisons pour lesquelles la clientèle est incitée à faire des achats et les analyser.			■	■												
5	En groupe, résoudre un problème courant en plusieurs étapes.				■												

5	Utiliser un navigateur Internet pour trouver et passer un test d'indicateur de stress.	■												■			
6	Travailler en groupe pour relever un défi en équipe.				■												■
6	Utiliser un navigateur Internet pour rechercher et documenter des informations sur les systèmes de point de vente.	■				■								■			
7	Effectuer des transactions pendant un jeu de rôle, y compris rendre la monnaie et calculer des totaux.								■								
7	Calculer la taxe et les rabais sur des articles.								■								
8	Utiliser un navigateur Internet pour rechercher des options d'apprentissage continu.													■			

	Niveau 3	Rechercher et utiliser de l'information			Communiquer des idées et de l'information				Comprendre et utiliser des nombres				Utiliser la technologie numérique			Gérer l'apprentissage	S'engager avec les autres
Page	Activité	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	E	F
4	Créer et présenter un argumentaire de vente pour vendre un produit ou un service au groupe.				■			■									■
9	Répondre aux questions d'entretien d'embauche.					■											
9	Rédiger une lettre de motivation.					■											

Préparez-vous au service à la clientèle

Références

Rendez-vous de la Francophonie. (7 mars 2012). *Mauvais service* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=seyTrux2148>

CHANGE PROCESS. (24 décembre 2014). *Accueil raté du client. E-Learning* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=E374PAeFtmM>

Analyse des tendances. (n.d.).

guichetemplois.gc.ca. <https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances>

Compétences pour réussir du gouvernement du Canada. (n.d.).

canada.ca. <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>

As/Is. (12 août 2015). *If Call Center Employees Were Honest* [Vidéo].

YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=dMqGr4A_0E0

Zico Kiaxx. (26 décembre 2018). *Comment CONVAINCRE un client d'acheter vos produits avec persuasion (4 RAISONS)* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=MvZ5SxFe35U>

Académie du Service. (24 octobre 2016). *La relation client c'est quoi ?* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=9iE9C6SU7h0>

Keval Parikh. (5 septembre 2016). *Type of Teamwork* [Vidéo].

YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=hf3C5rci_z4

Radio-Canada Info. (24 mars 2020). *Comment bien se laver les mains* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=SuGTjPhSHPw>

Francisation-Alpha. (1^{er} mai 2020). *A1-L'arrondissement* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=UnXL5iA3ZFM>

Taxe de vente harmonisée. (n.d.).

ontario.ca. <https://www.ontario.ca/fr/document/taxe-de-vente-harmonisee-tvh>

Le cours officiel du CIFS pour les manipulateurs d'aliments. (n.d.).

foodsafety.ca.

<https://www.foodsafety.ca/courses/food-handler-certification-course-fr>

Certification de manipulateur d'aliments — SafeCheck® Avancée. (n.d.).

safecheck1.com. <https://www.safecheck1.com/product/gestionnaire-detablissement-alimentaire/>

Devenez un manipulateur d'aliments agréé. (n.d.).

enbonnesmains.ca. <https://www.enbonnesmains.ca/>

Certificat Smart Serve. (n.d.).

smartserve.ca. <https://smartserve.ca/?lang=fr>

Services publics et Approvisionnement Canada. (29 mai 2020). *Loi canadienne sur l'accessibilité et l'approvisionnement fédéral* [Video].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uSJonxterP0>

Indeed. (3 janvier 2020). *Top Interview Tips: Common Questions, Nonverbal Communications and More* [Vidéo].

YouTube. <https://youtu.be/HG68Ymazo18>