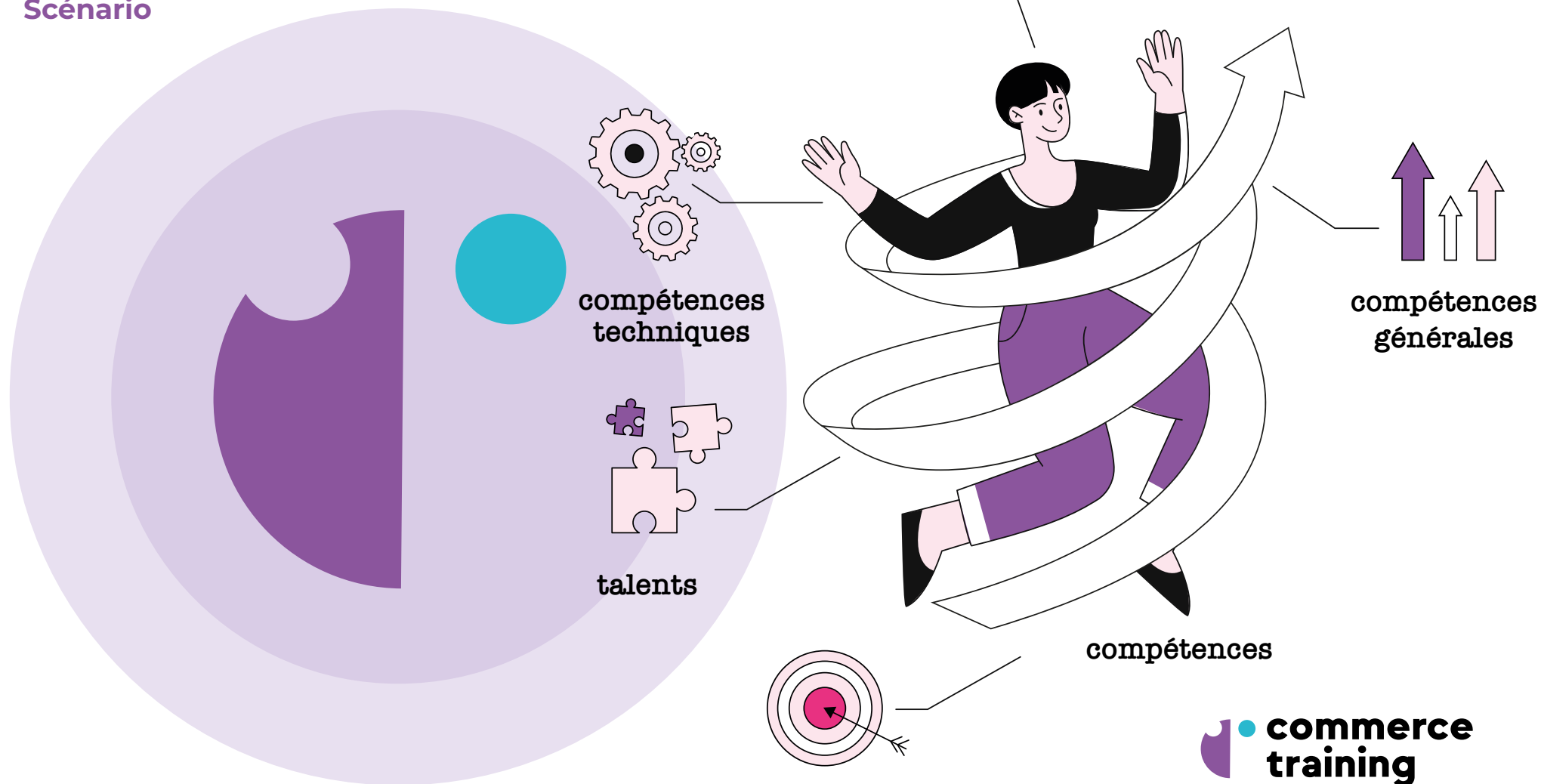


Vérifier mes compétences

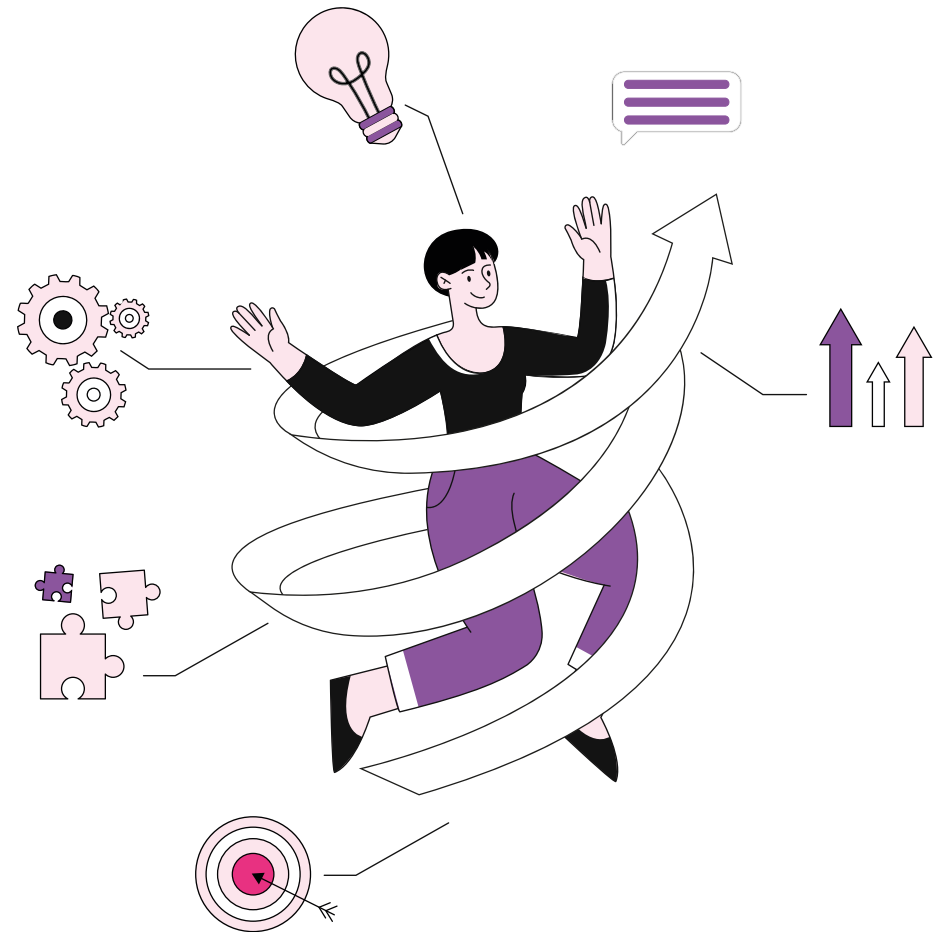
Scénario



Contenu

Vérifier mes compétences

1. Introduction (20 minutes)	5
Introduction : les compétences générales !? (5 minutes)	6
Qui est Commerce Training? (5 minutes)	7
Qui travaille dans le commerce? (5 minutes)	8
Cadre de bienveillance (5 minutes)	8
2. Que sont les compétences non techniques? (30 minutes)	9
Que sont les compétences non techniques? (5 minutes)	9
Quels sont des exemples de compétences techniques ? (5 minutes)	10
Les compétences relationnelles sont importantes ! (5 minutes)	11
Langage corporel (5 minutes)	12
3. Compétences générales dans le secteur du commerce (30 minutes) ..	13
Mauvais vs Excellent Service client (10 minutes)	13
Jeux de rôle (15 minutes)	14
Réflexion sur le jeu de rôle (5 minutes)	17
4. Découvrez vos talents et vos compétences ! (40 minutes)	18
Comment construire une tulipe ? (5 minutes)	18
Reflection: Comment construire une tulipe ? (10 minutes)	19
Quelles sont vos compétences ? (20 minutes)	20
Réflexion : quelles sont vos compétences ? (5 minutes)	20
5. Curriculum Vitae (50 minutes)	21
Mon CV, ma motivation et moi (10 minutes)	21
Extra: trouvez un poste grâce à vos compétences relationnelles	22
Des loisirs sur votre CV ? (5 minutes)	23
Créez votre propre CV dès maintenant! (15 minutes)	23
Comment rédiger un pitch éclair ? (10 minutes)	24
Présente ton pitch éclair ! (10 minutes)	24
6. Conclusion (10 minutes)	25
Conclusion : les compétences non techniques ?! (5 minutes)	25
Carte de sortie (5 minutes)	26



Scénario



 But	Renforcer les compétences transversales essentielles, découvrir ses talents et ses aptitudes. Apprendre à se présenter efficacement et créer un CV percutant.
 Groupe cible	Étudiants/Apprenants en formation pour le secteur du Commerce
 Durée	3 heures
 Matériaux requis	+ Document « Évaluez mes compétences » + annexe pour l'enseignant + Pack étudiant « Évaluez mes compétences » par élève + PowerPoint « Vérifiez mes compétences » + Matériel supplémentaire pour la tâche n°5 • 10 feuilles de papier A4 vertes • 10 feuilles de papier A4 rouges • Matériel supplémentaire : consignes, lattes, ciseaux, équerres, crayons, gommes...

Legende

Ce manuel est structuré de manière à ce que vous, en tant qu'enseignant, puissiez démarrer vous-même un atelier complet sur les compétences générales, les compétences professionnelles et les talents des élèves.

Pour vous familiariser avec ce contenu, nous avons identifié un certain nombre d'éléments importants :

Méthode de travail	La manière dont vous réalisez la tâche en atelier.	Exemples : conversation d'apprentissage guidé, enseignement, réflexion, ...
Objectif pédagogique	Ce que les étudiants devraient acquérir ou apprendre grâce à la méthode de travail. Les objectifs d'apprentissage ont été formulés sur la base de la taxonomie.	Exemples : nommer, découvrir, démontrer, étudier, comparer...
Théorie	L'explication ou les informations de base nécessaires pour bien comprendre les connaissances.	Exemples : définition, exemples supplémentaires, plan étape, explication des concepts, pertinence...
Matériel	Un aperçu concis indiquant :  + à quelle tâche du livret de l'élève cette activité se réfère-t-elle  + sur quelle diapositive de la présentation vous vous trouvez  + et quels sites internet ou sources supplémentaires sont disponibles pour approfondir le travail	

1. Introduction (20 minutes) → dia 1

Dans la phase d'introduction, il est primordial de susciter l'enthousiasme et l'engagement des étudiants.

Nous suscitons l'enthousiasme des étudiants pour l'atelier et leur présentons la formation commerciale de manière accessible. Nous veillons délibérément à créer un environnement de groupe sûr et basé sur la confiance, où les étudiants osent exprimer leurs opinions et participer activement.

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
	Planification	Planification Cette diapositive présente le programme complet de l'atelier en un seul coup d'œil. L'atelier débute par une brève introduction, suivie d'une partie exploratoire sur les compétences transversales et leur importance au sein de l'entreprise. Ensuite, la question de la découverte de ses propres compétences et des talents est abordée, ainsi que la manière dont ceux-ci peuvent être mis en valeur dans un CV. L'atelier se clôture par un bref résumé regroupant tous les éléments.	 → dia 2

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Introduction : les compétences générales !? Méthode de travail : Jeu de démarrage (on est actif) Objectif d'apprentissage : Les étudiants utilisent des compétences transversales sans le mentionner explicitement.	Introduction : les compétences générales !? Formez un large cercle avec le groupe afin que chacun ait suffisamment d'espace. En tant qu'enseignant, vous donnez le signal de départ à chaque fois. On commence toujours par un mouvement et une affirmation, après quoi cela se transmet une personne à la fois dans le cercle jusqu'à ce que cela revienne à vous. Vous pouvez augmenter progressivement le rythme. + Tour 1 : Faites un geste de la main et dites votre nom. + Tour 2 : Placez votre pied droit sur votre pied gauche et annoncez le nombre suivant. Commencez à 1 et recommencez à 1 après 10. + Tour 3 : Faites un mouvement de main court et aléatoire et dites la lettre suivante dans l'alphabet, en commençant par A. Lorsque les tours individuels se déroulent bien, vous pouvez les combiner et faire passer les trois élèves par le cercle simultanément. Il est important que vous, en tant que professeur, donniez toujours le signal de départ. Les élèves doivent être très attentifs et reproduire correctement les mouvements et la prononciation. L'exercice sera parfois difficile ; les petits malentendus sont fréquents. Durant l'atelier, nous développerons des compétences relationnelles qui faciliteront le bon déroulement de ce type d'exercice. Ces compétences seront évaluées à la fin de l'atelier.	 → dia 3

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Qui est Commerce Training ? Méthode de travail : Enseignement Objectif d'apprentissage : Les élèves reconnaissent à quoi servent les fonds sectoriels du Commerce.	Qui est Commerce Training ? Commerce Training est un fonds de formation destiné aux personnes qui travaillent ou souhaitent travailler dans le commerce de détail. Ce fonds a été créé par les employeurs et les syndicats du secteur. Ils collaborent au sein de comités paritaires (tels que les comités 119, 202, 311 et 312). Un fonds de formation comme Commerce Training soutient à la fois les employés et les employeurs grâce à des formations, des conseils en matière de carrière et des initiatives qui renforcent le secteur. L'objectif est de garantir des emplois de qualité, des travailleurs satisfaits et l'égalité des chances pour tous dans le secteur. Outre la formation, l'accent est également mis sur le soutien global de l'ensemble du secteur : employeurs et employés (par exemple, par le biais d'un travail adapté, de la diversité, du marché du travail...). De plus, nous traitons les demandes de formation en alternance pour tout la Belgique. Nous visitons les lieux de travail (potentiels) pour évaluer s'ils sont de qualité suffisante pour le parcours d'apprentissage et assurent un suivi auprès des mentors. Pensez également à prendre en compte d'autres fonds sectoriels qui offrent un soutien. Au sein de différents secteurs. Par exemple, HorecaForma soutient l'industrie hôtelière, Cevora propose des formations et un accompagnement aux employés de diverses commissions paritaires, et Alimento se concentre sur la formation et les outils pour le secteur alimentaire. Ces exemples montrent que chaque secteur dispose de son propre fonds spécialisé qui renforce les organisations, les employés et les programmes de formation grâce à un soutien ciblé.	 → dia 4  www.commercetraining.be 

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Qui travaille dans le commerce ? Méthode de travail : Réfléchissez en groupe (par 2 à 3 élèves) Objectif d'apprentissage : Les étudiants donnent des exemples de la grande variété d'emplois dans le secteur du commerce de détail.	Qui travaille dans le commerce ? Les élèves travaillent en petits groupes et doivent trouver un maximum de métiers dans un temps limité. Chaque métier ne peut être cité qu'une seule fois, puis les résultats sont présentés à la classe. Le commerce de détail est un secteur beaucoup plus vaste qu'on ne le pense. Au-delà des vendeurs et magasiniers, il offre des métiers variés : management, informatique, marketing, ressources humaines, logistique, planification, finance, ainsi que des fonctions créatives et analytiques. Grâce à cette diversité, chacun peut y trouver une place selon ses compétences, ses intérêts et sa formation. Les étudiants découvrent ainsi les nombreuses opportunités offertes par le secteur du commerce.	 Tâche 1 dans le livret étudiant  → dia 5 + 6
5 minutes	Cadre de bienveillance Méthode de travail : Cadre de bienveillance Objectif d'apprentissage : Créer un environnement chaleureux et sécurisant où les élèves se sentent à l'aise, osent être eux-mêmes et réfléchissent à leurs compétences, talents et axes d'amélioration.	Cadre de bienveillance Un environnement d'apprentissage sûr et chaleureux est essentiel à cet atelier. Il est important que chacun se sente à l'aise et puisse être soi-même. C'est seulement dans une telle atmosphère que les élèves osent véritablement réfléchir à leurs compétences transversales, leurs talents et leurs aptitudes, et qu'ils osent également les identifier et les mettre en pratique. Vous pouvez faire le lien avec les règles de votre classe ou de votre établissement.	 → dia 7

2. Que sont les compétences non techniques ? (30 min.) → dia 8

Dans cette partie de l'atelier, nous approfondirons le thème des compétences non techniques.

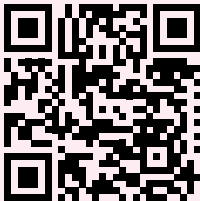
Prenons un moment pour réfléchir précisément à ce que sont les compétences non techniques et pourquoi elles jouent un rôle si important dans les études et le travail. De plus, nous étudions la différence entre les compétences générales et les compétences techniques et la manière dont elles se complètent en pratique.

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Que sont les compétences non techniques ? Méthode de travail : Enseignement Objectif d'apprentissage : Les élèves définissent ce que sont les compétences transversales. Ils en décrivent les grandes lignes. Définition des compétences non techniques et leur propre compréhension.	Que sont les compétences non techniques ? Les compétences comportementales concernent le comportement, l'attitude et les relations avec les autres. Elles regroupent des qualités comme la communication, l'empathie, l'adaptabilité et la collaboration, qui influencent la manière de travailler et d'interagir. Elles sont de plus en plus importantes dans un monde où les tâches techniques sont automatisées, tandis que les qualités humaines restent essentielles. Les recherches indiquent que les compétences non techniques représenteraient environ 85 % de la réussite professionnelle, contre 15 % pour les compétences techniques. Selon le modèle d'Henri Boudreault, la compétence professionnelle repose sur trois éléments : les connaissances, les compétences et l'attitude/le comportement. Les compétences comportementales permettent ainsi de collaborer efficacement, de s'adapter aux changements et de favoriser une réussite professionnelle durable.	 → dia 9  Geektonight* Careers Societe Generale** Didapro***

* https://www.geektonight.com/soft-skills/#google_vignette

** <https://careers.societegenerale.com/en/tips-candidates/before-job-interview/what-are-soft-skills-definition-importance-examples>

*** <https://didapro.me/author/didapro/>

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
10 minutes	Quels sont des exemples de compétences non techniques ? Méthode de travail : Conversation sur la pratique individuelle et l'apprentissage guidé Objectif d'apprentissage : Les étudiants donnent des exemples de compétences transversales.	Quels sont des exemples de compétences non techniques ? Sur le marché du travail actuel, les diplômes et l'expérience ne sont plus les seuls critères de recrutement. Les recruteurs accordent de plus en plus d'importance à la personnalité du candidat et à son adéquation avec l'équipe et la culture d'entreprise. Les compétences relationnelles, difficiles à mesurer, jouent donc un rôle essentiel. Elles reflètent votre capacité à communiquer, à écouter, à vous adapter, à gérer le changement et à prendre des initiatives. Elles peuvent ainsi vous aider à vous démarquer. 	 Tâche 2 dans le livret étudiant  → dia 10 + 11  www.skillcheck.be/ fr/soft-skills Académie d'experts* Monsterboard** Université Warden***
5 minutes	Quels sont des exemples de compétences techniques ? Méthode de travail : Réflexion et salle de classe discussion Objectif d'apprentissage : Les élèves distinguent les compétences générales des compétences techniques et comprennent leur importance.	Quels sont des exemples de compétences techniques ? Les compétences techniques sont des connaissances spécifiques et mesurables, acquises par la formation ou l'expérience. Avec l'automatisation, leur importance évolue, tandis que les qualités humaines prennent une place croissante. Elles influencent votre façon de travailler, de collaborer et de vous adapter. En résumé, les compétences techniques montrent ce que vous savez faire, tandis que les compétences relationnelles révèlent qui vous êtes et comment vous travaillez avec les autres.	 Tâche 2 dans le livret étudiant  → dia 12

* <https://www.expertacademy.be/nl/blog/13224/persoonlijke-ontwikkeling/de-10-belangrijkste-soft-skills>

** <https://www.monsterboard.nl>

*** <https://lifelonglearning.waldenu.edu/resource/what-is-the-difference-between-hard-skills-and-soft-skills.html#:~:text=Hard%20skills%20are%20job%2Drelated,to%20any%20type%20of%20job>

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Les compétences relationnelles sont importantes ! Méthode de travail : Enseignement Objectif d'apprentissage : Les étudiants identifient différents types d'accent mis sur les compétences non techniques au sein des entreprises de vente au détail.	Les compétences relationnelles sont importantes ! Les compétences relationnelles font souvent la différence dans le commerce de détail, notamment selon le type de magasin. Les entreprises peuvent avoir des modèles économiques différents et, par conséquent, accorder une importance différente aux compétences relationnelles qu'elles recherchent. Chez Decathlon, par exemple, l'accent est mis sur le conseil client et la passion pour le sport. Dans ce contexte, les qualités relationnelles telles que l'enthousiasme, la capacité à transmettre ses connaissances-produits, l'écoute active et l'assistance proactive sont essentielles. Les clients ont souvent des questions précises ; il est donc primordial de savoir anticiper et proposer des solutions adaptées. Dans les chaînes de mode comme Zara, l'accent est mis sur la rapidité, la flexibilité et le sens visuel. Le magasin fonctionne avec des collections renouvelées rapidement et un fort taux de rotation de la clientèle. Des qualités relationnelles telles que la résistance au stress, le travail d'équipe efficace, le sens de la présentation et la capacité d'adaptation rapide sont essentielles. Dans une boutique de mode axée sur le service comme LolaLiza, l'accent est souvent mis sur la fidélisation personnalisée de la clientèle. Ici, l'empathie, le sens des affaires, les conseils avisés et un accueil chaleureux font toute la différence. Les clients attendent davantage d'accompagnement et une approche personnalisée. En bref : les compétences générales varient selon le type de commerce. Adapter ses compétences interpersonnelles au magasin et à son modèle commercial augmente les chances de réussir sa candidature.	 → dia 13  www.decathlon.be www.zara.com/be https://www.lolaliza.com/be-nl

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Langage corporel Méthode de travail : Démontrer Objectif d'apprentissage : Les étudiants découvrent comment le langage corporel influence la communication et apprennent à transmettre leur message plus clairement grâce à la posture, aux gestes et au contact visuel.	Langage corporel Le langage corporel est une composante essentielle des compétences relationnelles : plus de 80 % de la communication est non verbale. La posture, la voix et les expressions faciales ont souvent plus d'impact que les mots, mais sont encore trop souvent sous-estimées. Notre posture, notre regard et notre voix signalent inconsciemment nos sentiments et nos intentions. Une posture ouverte et un sourire rayonnent de confiance en soi, tandis qu'une posture fermée crée une distance, avant même que le moindre mot ne soit prononcé. Vous avez une grande part de contrôle sur cela : en travaillant consciemment sur vos gestes, votre voix et votre discours, vous renforcez votre présence. Plus vous maîtrisez votre sujet, plus vous paraîtrez naturel. Cependant, le langage corporel ne peut être totalement maîtrisé. Les réactions automatiques, comme cligner des yeux lorsqu'on ment ou rougir lorsqu'on est amoureux, trahissent les émotions et sont difficiles à dissimuler.	 → dia 14 + 15 + 16  formation sbm*

* <https://sbm.be/opleiding/communicatievaardigheden/bodylanguage-lichaamstaallezen-en-gebruiken#:~:text=Door%20lichaamstaal%20te%20leren%20lezen,wat%20anderen%20non%20verbaal%20communiceren>

3. Compétences générales dans le secteur du commerce (30 minutes) → dia 17

Maintenant que les étudiants comprennent les compétences transversales et leur valeur ajoutée, nous nous concentrons sur le secteur du commerce et leur programme d'études. À travers des exemples concrets et des conseils pratiques, ils découvrent comment mobiliser leurs compétences relationnelles pour mieux collaborer, résoudre des problèmes et réussir leurs études comme leur future carrière.

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
10 minutes	Mauvais vs Excellent Service client Méthode de travail : Analyse vidéo Objectif d'apprentissage : Les étudiants observent la différence dans l'utilisation des compétences relationnelles dans la vidéo. Ils distinguent les comportements efficaces et inefficaces en fonction d'éléments tels que la communication, l'attitude et l'orientation client.	Mauvais vs Excellent Service client Les étudiants visionnent la vidéo d'exemple d'Odyssey Training et répondent à des questions sur les différences entre un bon et un mauvais service client. Que remarquez-vous à propos de : + « Mauvais service client » ? + « Bon service client » ? Dans le premier cas, l'employé fait preuve de désintérêt et de mépris. Il évite tout contact visuel, son langage est défensif et impoli, et il ne fait aucun effort pour aider véritablement le client. Ce dernier éprouve de la frustration et de l'insatisfaction face à ce manque d'empathie et de responsabilité. Dans la seconde situation, en revanche, le client est accueilli chaleureusement, avec empathie et une attitude ouverte. L'employé prend ses responsabilités, propose une solution claire et assure ainsi une expérience positive et la satisfaction du client.	 Tâche 3 dans le livret étudiant  → dia 18  www.youtube.com/ watch?v=Zy1h49_L8ME 

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
15 minutes	Jeux de rôle Méthode de travail : Jeu de rôle Objectif d'apprentissage : Les élèves expérimentent comment le langage corporel et les compétences relationnelles influencent la communication, notamment à travers les postures, gestes et expressions faciales. 	Jeux de rôle Exercice pratique avec des cartes : les élèves choisissent une carte et s'exercent à la situation par deux (ou par groupes de trois : un observateur donne des conseils et prend des notes). Ensuite, ils présentent la situation devant la classe en utilisant une communication non verbale appropriée et diverses compétences relationnelles. Nous discutons des éléments qu'ils ont utilisés. + Commencez par vous entraîner ensemble sur une carte devant vous, en donnant l'exemple, avant qu'ils ne commencent à s'entraîner sur leurs propres cartes par paires. Jeu de rôle 1 : Client mécontent d'une livraison incorrecte. + Situation : Un client entre dans le magasin avec un produit qui a été livré par erreur. + Rôle A : Réceptionniste qui doit accueillir le client de manière amicale et résoudre son problème. + Rôle B : Client frustré car il attend depuis trois jours... le bon produit. + Compétences relationnelles utilisées : Écoute active, empathie, calme, agir de manière proactive et orientée solutions sous pression. Jeu de rôle 2 : Un collègue appelle pour dire qu'il est malade, juste avant une livraison importante. + Situation : Une grosse livraison arrive, mais le collègue qui aide habituellement se déclare malade. + Rôle A : Directeur d'agence ayant besoin d'une nouvelle répartition des tâches rapidement faire. + Rôle B : Employé qui a déjà de nombreuses tâches et qui n'est pas immédiatement en mesure de... à la recherche de travail supplémentaire. + Compétences relationnelles utilisées : Flexibilité, collaboration, affirmation de soi communication, planification.	 Tâche 4 dans le livret étudiant Pièce jointe : Jeu de rôle  → dia 19 - 29

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
	Jeux de rôle 	Jeux de rôle Jeu de rôle 3 : Le client hésite entre deux produits. + Situation : Un client souhaite acheter un nouvel ordinateur portable/téléphone portable mais hésite entre deux modèles. + Rôle A : Vendeur qui aide le client à faire un choix. + Rôle B : Client qui pose beaucoup de questions et qui est difficile à convaincre. + Compétences relationnelles utilisées : Orientation client, force de persuasion, donner des explications claires, mettre à profit ses connaissances des produits. Jeu de rôle 4 : Un nouveau client se sent perdu dans le magasin. Une grosse livraison arrive, mais le collègue qui aide habituellement se déclare malade. + Situation : Un nouveau client entre dans le magasin pour la première fois et semble ne sachant pas vraiment où il/elle doit se trouver. + Rôle A : Réceptionniste, premier point de contact. + Rôle B : Client qui paraît timide et peu sûr de lui. + Compétences relationnelles utilisées : Sens de l'accueil, esprit d'initiative, communication claire et chaleureuse, empathie. Jeu de rôle 5 : Communication interne concernant un changement de promotion. + Situation : Une promotion prévue change à la dernière minute. + Rôle A : Chef d'équipe qui doit expliquer les changements à un collègue. + Rôle B : Employé frustré car il/elle avait tout préparé pour l'action initiale. + Compétences relationnelles utilisées : Communication claire, gestion des résistances, gestion des conflits, respect.	 Tâche 4 dans le livret étudiant Pièce jointe : Jeu de rôle  → dia 19 - 29

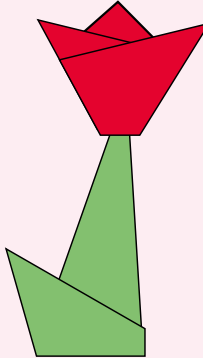
Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
	Jeux de rôle 	Jeux de rôle Jeu de rôle 6 : Un client souhaite une réduction en dehors de la période promotionnelle. + Situation : Un client demande une réduction qui n'était valable que jusqu'à hier. + Rôle A : Vendeur chargé d'expliquer la politique de l'entreprise. + Rôle B : Un client qui insiste en disant : « Je suis un habitué, faites juste une exception. » + Compétences relationnelles utilisées : Refusez poliment, restez professionnel, expliquez les règles sans paraître brusque et préservez la relation client. Jeu de rôle 7 : Un client apporte un produit défectueux et demande une réparation. + Situation : Le client apporte un produit cassé à la réception et demande que cela soit réparé. + Rôle A : Vendeur qui accueille et assiste le client. + Rôle B : Client souhaitant une réparation rapide du produit. + Compétences relationnelles utilisées : Communication claire, gestion des résistances, gestion des conflits, respect. Jeu de rôle 8 : Le fournisseur est en retard sur une commande. + Situation : Un fournisseur arrive beaucoup plus tard que prévu et menace de perturber le planning du magasin. + Rôle A : Le directeur de succursale doit rester calme, s'enquérir de la cause et établir un horaire alternatif. + Rôle B : Le fournisseur explique pourquoi la livraison est retardée et peut sembler sur la défensive ou stressé. + Compétences relationnelles utilisées : Communication professionnelle, capacité à garder son calme sous pression, esprit de résolution de problèmes, négociation, flexibilité.	 Tâche 4 dans le livret étudiant Pièce jointe : Jeu de rôle  → dia 19 - 29

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
	Jeux de rôle 	Jeux de rôle Jeu de rôle 9 : Un client demande conseil concernant un achat d'un montant important. + Situation : Un client souhaite acheter un appareil électronique ou un meuble coûteux et hésite quant au choix à faire. + Rôle A : Le conseiller compare les produits et met en avant leurs avantages pour aider le client à faire un choix éclairé. + Rôle B : Le client est hésitant, pose de nombreuses questions, demande des garanties et de la certitude à propos de l'achat. + Compétences relationnelles utilisées : Orientation client, confiance, persuasion, écoute active et transparence. Jeu de rôle 10 : Un client souhaite réserver un produit presque épuisé. + Situation : Un client appelle ou se rend sur place pour réserver un produit populaire dont les stocks sont faibles. + Rôle A : Le vendeur vérifie les niveaux de stock, explique si la réservation est possible et présente des alternatives. + Rôle B : Le client souhaite avoir la certitude de pouvoir obtenir le produit et craint une rupture de stock. + Compétences relationnelles utilisées : Sens du service, communication claire, gestion des attentes, précision et approche client.	 Tâche 4 dans le livret étudiant Pièce jointe : Jeu de rôle  → dia 19 - 29
5 minutes	Réflexion sur le jeu de rôle Méthode de travail : Conversation guidée. Objectif d'apprentissage : Les étudiants comparent les compétences relationnelles lors des jeux de rôle.	Réflexion sur le jeu de rôle Discutez des différents jeux de rôle avec les élèves. Discutez des questions : + Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? + Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ? + Qu'utiliserez-vous vous-même à l'avenir ?	 Tâche 4 dans le livret étudiant  → dia 30

4. Découvrez vos talents et vos compétences (40 min.) → dia 31

Nous réfléchissons à des questions telles que : En quoi suis-je doué ? Comment puis-je m'évaluer de manière réaliste ? Et dans quels domaines puis-je encore progresser ?

Grâce à un exercice ciblé et à SkillCheck, un outil numérique qui évalue les compétences par le biais de questions spécifiques, les étudiants acquièrent une meilleure compréhension de leurs points forts et de leurs axes d'amélioration. Cela les aide à travailler plus consciemment sur leur développement personnel et professionnel.

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minuten	Comment construire une tulipe ? Méthode de travail : Exercice de simulation Objectif d'apprentissage : Les étudiants observent comment la collaboration et la répartition des tâches se déroulent sous la pression du temps.	Comment construire une tulipe ? Les élèves doivent réaliser 10 tulipes en groupe en 2 minutes. Peu d'explications supplémentaires sont fournies. Il leur appartient de trouver comment collaborer efficacement. Et mener à bien la mission. Vous observez le processus, puis vous discutez, dans le cadre d'une conversation d'apprentissage guidée axée sur la collaboration et les compétences relationnelles, de ce qui a bien fonctionné et de ce qui pourrait être amélioré. 	 Tâche 5 dans le livret étudiant Matériel supplémentaire 10 feuilles de papier A4 vertes 10 feuilles de papier A4 rouges Documents complémentaires : lattes, ciseaux, équerres, crayons, gommes, boussoles, ...  → dia 32

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
10 minutes	Réflexion : Comment construire une tulipe ? Méthode de travail : Conversation guidée. Objectif d'apprentissage : Les élèves identifient leurs talents et compétences et comprennent comment les compétences relationnelles favorisent une meilleure collaboration.	Réflexion : Comment construire une tulipe ? Dans le cadre d'une conversation d'apprentissage guidé, vous discutez de ce que vous avez observé pendant la mission, de ce qui a bien fonctionné et de ce qui pourrait être amélioré, en mettant l'accent sur la collaboration et les compétences relationnelles. Tenez compte des questions du livret étudiant : + À quel point cette tâche était-elle difficile ? + Avons-nous clairement convenu à l'avance de ce qu'il fallait faire ? + Est-ce que tout le monde a bien travaillé ensemble ? + Quelqu'un a-t-il pris l'initiative ou les idées ont-elles été partagées ? + Qu'est-ce qui ne s'est pas déroulé aussi facilement et comment avons-nous géré cela ? + Quelle était ma propre tâche ? Dans quoi étais-je doué ?	 Tâche 5 dans le livret étudiant  → dia 33
20 minutes	Quelles sont vos compétences ? Méthode de travail : Auto-évaluation via www.skillcheck.be Objectif d'apprentissage : Les étudiants sélectionnent leurs talents et compétences personnels. Ils les évaluent ensuite à l'aide de SkillCheck, un outil numérique de réflexion sur les compétences transversales.	Quelles sont vos compétences ? Demandez aux élèves d'évaluer chaque compétence dans le livret étudiant. Cela peut se faire en notant les réponses en coloriant le nombre correct d'étoiles. Les étudiants choisissent eux-mêmes l'importance qu'ils accordent à chaque compétence en fonction de leur propre connaissance d'eux-mêmes. Ensuite, ils les testent à l'aide de l'outil de réflexion SkillCheck. 1. Scannez le code QR ou visitez le site web. 2. Cliquez sur « Testez-vous ». 3. Créez un compte avec votre nom, votre date de naissance et votre adresse e-mail. 4. Confirmez votre adresse e-mail. 5. Commencez le test ! 	 Tâche 6 dans le livret étudiant  → dia 34 + 35  www.skillcheck.be

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Réflexion : quelles sont vos compétences ? Méthode de travail : Conversation d'auto-réflexion et d'apprentissage guidé Objectif d'apprentissage : Les étudiants comparent leur propre image d'eux-mêmes concernant les compétences et les résultats du SkillCheck.	Réflexion : quelles sont vos compétences ? Lors d'une discussion guidée, vous abordez les découvertes des élèves sur leurs propres compétences. Certains auront une auto-évaluation juste, tandis que d'autres constateront des écarts importants entre leur évaluation et les résultats de SkillCheck. Tenez compte des questions du livret étudiant: + Quelles sont, selon moi, mes 5 compétences les plus importantes ? + Quelles sont les 5 compétences les plus importantes selon SkillCheck? + Suis-je d'accord avec les réponses selon SkillCheck ? + Pourquoi ?	 Tâche 6 dans le livret étudiant  → dia 36

5. Curriculum Vitae (50 minutes) → dia 37

Maintenant que les élèves ont une idée plus claire de leurs compétences et de leurs talents, nous passons à l'étape suivante. Nous examinons comment ils peuvent vendre ces talents à des employeurs potentiels.

Que doit contenir un CV ? Comment présenter clairement et de manière convaincante ses points forts ? Et comment présenter... Vous présentez-vous avec assurance et professionnalisme ? À l'aide d'exemples concrets et de conseils pratiques, les étudiants apprennent à valoriser leurs compétences dans un CV percutant et une présentation personnelle convaincante.

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
10 minutes	Mon CV, ma motivation et moi Méthode de travail : Enseignement Objectif d'apprentissage : Les étudiants découvrent que les offres d'emploi exigent des compétences générales ciblées.	Mon CV, ma motivation et moi Un CV, ou curriculum vitae, est un document indispensable pour toute candidature à un emploi et fait office de carte de visite professionnelle. Il présente clairement votre profil, vos compétences et votre expérience. Un bon CV est adapté au poste visé et reste flexible en fonction de l'offre d'emploi. Dans un CV, vous répertoriez vos informations personnelles, votre formation, votre expérience professionnelle, vos compétences linguistiques et numériques. Vous pouvez également y inclure vos centres d'intérêt et vos loisirs, afin que l'employeur ait une vision plus complète de votre profil, tant personnel que professionnel.	 → dia 38 + 39  https://www.youngcapital.nl/sollicitatietips/cv https://lerensolliciteren.nl/vaardigheden-op-cv/

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
Extra	Trouvez un poste grâce à vos compétences relationnelles Méthode de travail : Travail individuel Objectif d'apprentissage : Les élèves découvrent que les compétences relationnelles sont omniprésentes et, surtout, indispensables. Chaque magasin (chaîne) privilégie certaines compétences et en recherche d'autres spécifiques.	Trouvez un poste grâce à vos compétences relationnelles Les étudiants consultent désormais eux-mêmes leurs boutiques en ligne préférées pour vérifier s'il y a des postes vacants. Ils s'efforcent d'identifier les compétences transversales recherchées dans ces offres. Des compétences telles que la communication, la collaboration et le sens du service client déterminent fortement la performance d'une personne au travail. Dans de nombreux emplois, notamment dans le commerce de détail, ces compétences sont essentielles. Cela fait souvent toute la différence. Sur le plan didactique, le devoir s'inscrit dans une approche par compétences et un apprentissage actif. Grâce à de véritables offres d'emploi, les étudiants découvrent les compétences recherchées par les employeurs, ce qui rend la matière concrète et pertinente. Parallèlement, ils développent une meilleure compréhension du marché du travail et apprennent à analyser plus efficacement les offres d'emploi. L'objectif est que les étudiants prennent conscience de l'importance des compétences transversales, recherchées partout, mais dont les organisations privilégient des aspects différents. Ainsi, ils apprennent également à mieux connaître leurs points forts et leurs axes d'amélioration. Trouvez un poste grâce à vos compétences relationnelles	 https://www.vdab.be

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Des loisirs sur votre CV ? Méthode de travail : Conversation d'apprentissage guidé Objectif d'apprentissage : Les élèves découvrent que Les loisirs peuvent être pertinents sur un CV car ils démontrent certaines compétences et qualités relationnelles et permettent de les formuler de manière stratégique.	Des loisirs sur votre CV ? Les élèves discutent de leurs propres passe-temps et de ceux prédéterminés, tels que la pêche et les jeux vidéo, et examinent quelles compétences et aptitudes générales peuvent y être liées et comment elles peuvent être mentionnées sur un CV. + Pourquoi devriez-vous mentionner ces loisirs sur votre CV ? + Quelles compétences pouvez-vous associer à cela ? Quelles compétences comportementales ? + D'autres exemples et passe-temps ?	 → dia 40 + 41 + 42 + 43 + 44
15 minutes	Créez votre propre CV dès maintenant Méthode de travail : Travail individuel Objectif d'apprentissage : Les étudiants rédigent eux-mêmes leur CV. Ils réfléchissent à leurs compétences techniques, leurs compétences relationnelles, leur expérience, leurs loisirs, leurs talents et leurs aptitudes.	Créez votre propre CV dès maintenant À l'aide du modèle fourni dans le livret destiné aux élèves, ces derniers peuvent créer leur propre CV. Ils y renseignent toutes leurs informations et reçoivent un exemple concret de ce à quoi pourrait ressembler leur CV.	 Tâche 7 dans le livret étudiant  → dia 45

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
10 minutes	Comment rédiger un pitch éclair ? Méthode de travail : Travail individuel Objectif d'apprentissage : Les étudiants apprennent à se présenter avec assurance, à structurer leur message et à faire une bonne première impression.	Comment rédiger un pitch éclair ? Un pitch éclair est essentiel car il permet de clarifier en un temps record qui l'on est, ce que l'on a à offrir et quel est l'objectif. Un bon pitch permet de faire rapidement une première impression professionnelle, de communiquer avec assurance et clarté, et de structurer les messages clés. Vous créez un argumentaire éclair en 5 étapes. 1. Qui êtes-vous ? Une brève et claire présentation de vous-même (nom, formation, activité actuelle). 2. Qu'avez-vous à offrir ? Un résumé de vos principaux talents, compétences et de la manière dont vous les utilisez. 3. Que souhaitez-vous accomplir ? Vos objectifs futurs, vos intérêts et ce que vous recherchez dans un rôle ou un environnement. 4. Qu'attendez-vous d'une organisation ? De quoi avez-vous besoin pour bien fonctionner, comme le type d'équipe ou d'environnement de travail ? 5. Terminez par une question. Une question pertinente qui ouvre la conversation et oriente la discussion.	 Tâche 8 dans le livret étudiant  → dia 46
10 minutes	Présente ton pitch éclair ! Méthode de travail : Présentation par paires Objectif d'apprentissage : Les étudiants présentent leur pitch et échangent des retours.	Présente ton pitch éclair ! Les étudiants ont ici l'occasion immédiate de tester leur argumentaire éclair. Ils travaillent par deux et se présentent mutuellement leurs idées. Ils donnent et reçoivent des commentaires afin d'obtenir la meilleure version possible de leur argumentaire éclair.	

6. Conclusion (10 minutes) → dia 47

Pour conclure, nous allons répéter l'exercice d'échauffement du début de l'atelier, en nous concentrant sur les compétences générales abordées. Les étudiants constatent si les choses se déroulent mieux et appliquent leurs compétences de manière plus consciente. Ensuite, nous prenons un temps de réflexion : qu'est-ce qui fonctionne mieux qu'au début et où y a-t-il encore des progrès à faire ? Nous concluons ainsi en mettant l'accent sur leur développement personnel.

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Conclusion : les compétences non techniques ?! Méthode de travail : Jeu d'échauffement actif Objectif d'apprentissage : Les élèves utilisent des compétences transversales sans les nommer explicitement.	Conclusion : les compétences non techniques ?! Formez un large cercle en laissant suffisamment d'espace. L'enseignant donne le signal de départ. Un mouvement et une affirmation sont transmis à tour de rôle jusqu'à revenir à l'enseignant, avec un rythme progressivement accéléré. + Tour 1 : Faites un geste de la main et dites votre nom. + Tour 2 : Placez votre pied droit sur votre pied gauche et annoncez le nombre suivant. Commencez à 1 et recommencez à 1 après 10. + Tour 3 : Faites un mouvement de main court et aléatoire et dites la lettre suivante dans l'alphabet, en commençant par A. Si les tours individuels se déroulent bien, les trois élèves peuvent réaliser l'exercice simultanément. Le professeur donne toujours le signal de départ. Les élèves doivent rester attentifs et reproduire correctement les mouvements et la prononciation. L'exercice peut être parfois chaotique. L'atelier développera les compétences relationnelles nécessaires à une meilleure coordination, qui seront évaluées à la fin.	 → dia 48 + 49

Temps	Méthode de travail et objectif d'apprentissage	Théorie	Matériel
5 minutes	Carte de sortie Méthode de travail : Carte de sortie Objectif d'apprentissage : Les élèves réfléchissent à leur apprentissage, à son utilité pour leur travail, leur vie et leur CV, et identifient les prochaines étapes.	Carte de sortie + Qu'avez-vous trouvé d'intéressant dans cet atelier ? Que retiendras-tu ? + Qu'utiliserez-vous sur votre lieu de travail ? Dans votre vie ? Sur votre CV ? + Qu'est-ce qui reste flou ? Avez-vous d'autres questions ?	 Tâche 8 dans le livret étudiant Pièce jointe: Billet de sortie  → dia 50 + 51

Commerce Training

Av. E. Van Nieuwenhuyselaan 8
1160 Auderghem

T +32 2 788 05 70

E info@commercetraining.be

www.commercetraining.be

