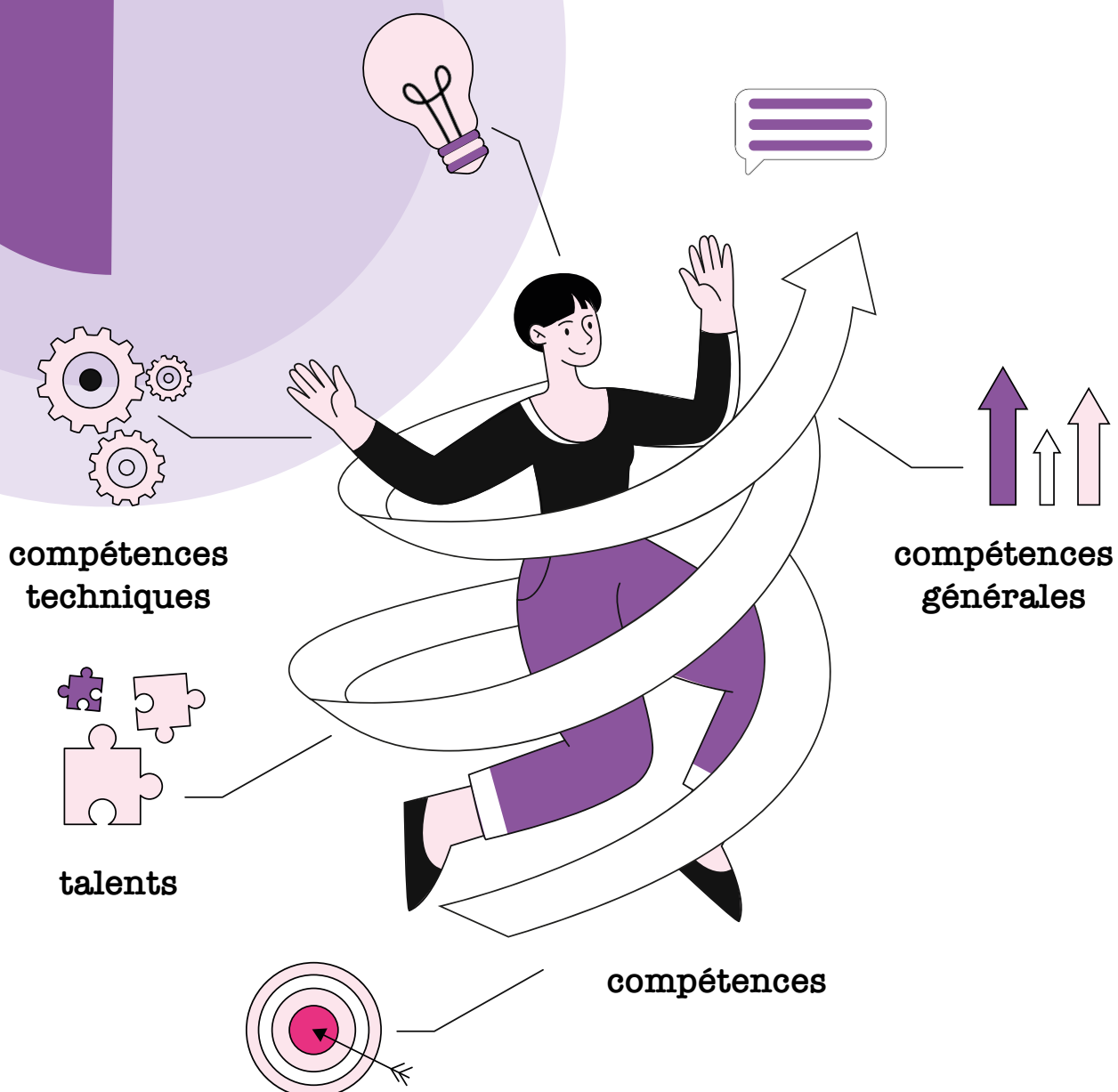


Vérifier mes compétences

Cahier d'exercices de l'élève



Nom :





Contenu

Vérifiez mes compétences

1. Introduction	4
Qui est Commerce Training ?	4
Qui travaille dans le secteur du commerce?	4
2. Que sont les compétences non techniques ?	5
Que sont les compétences non techniques ?	5
3. Compétences relationnelles dans le secteur commercial	6
Service client médiocre vs excellent	6
Jeux de rôle.	7
4. Découvrez vos talents et vos compétences.	8
Comment construire une tulipe ?	8
Quelles sont vos compétences ?	10
5. Curriculum Vitae.	13
Créez votre CV dès maintenant !	13
Comment rédiger un argumentaire éclair ?	14
6. Conclusion	17
Billet de sortie !	17
Annexe / compétences générales.	18

1. Introduction

Qui est Commerce Training ?

Commerce Training est le fonds de formation sectorielle pour le Commerce de détail et alimentaire. Commerce Training offre des formations gratuites et un soutien à tous les travailleurs de nombreuses entreprises du commerce de détail et alimentaire, comme les magasins de vêtements, les magasins de bricolage ou les supermarchés.

Tâche 1 : Qui travaille dans le Commerce ?

Notez **autant de métiers** du Commerce que possible !



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

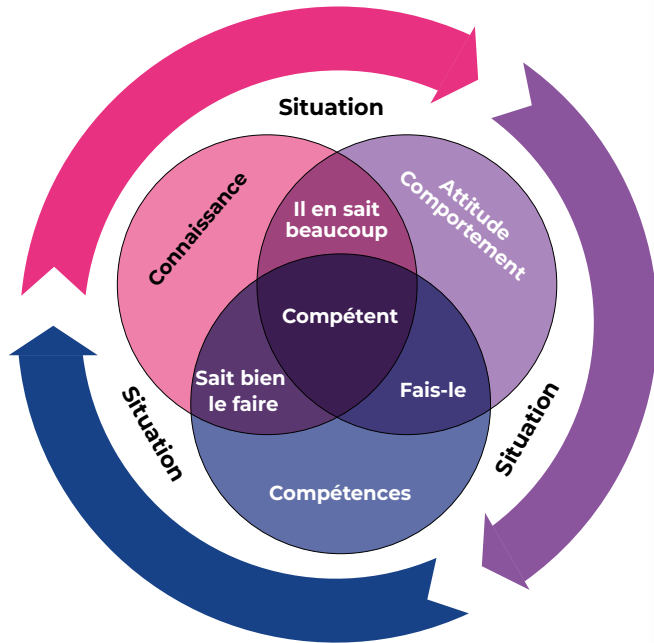
.....

.....

Des métiers auxquels je n'avais pas pensé et que j'aimerais me rappeler !

- +
- +
- +
- +
- +
- +

2. Que sont les compétences non techniques ?



Tâche 2 : Que sont les compétences non techniques ?



Compétences professionnelles

Henri Baudreault

- + **Situation =**
l'environnement ou la situation dans laquelle vous devez faire ou appliquer quelque chose
- + **Connaissance =**
ce que vous savez ou avez appris (théorie, informations)
- + **Compétences =**
ce que vous pouvez concrètement faire ou réaliser
- + **Attitude / Comportement =**
votre comportement envers les autres et au travail (par exemple, la collaboration, le respect, la motivation)
- + **Connait beaucoup de choses =**
connait bien la théorie, mais ne l'applique pas toujours dans la pratique
- + **Sait bien le faire =**
peut bien accomplir une tâche et obtenir de bons résultats
- + **Fais-le =**
accomplit une tâche, suit principalement des instructions et réfléchit moins par lui-même au pourquoi ou au comment
- + **Compétent =**
combine les connaissances, les compétences et l'attitude nécessaires pour bien accomplir une tâche dans une situation réelle

compétences générales =

La façon dont vous traitez les gens

Quels sont des exemples
de compétences non techniques ?

- +
- +
- +
- +
- +
- +

compétences techniques =

Ce que vous pouvez faire ou avez appris

Quels sont des exemples
de compétences techniques ?

- +
- +
- +
- +
- +
- +

Ensemble, ils constituent tout ce dont vous avez besoin pour bien faire votre travail.

3. Les compétences générales dans le secteur du commerce

Tâche 3 : Service client médiocre vs excellent service client



https://www.youtube.com/watch?v=Zy1h49_L8ME



Que remarquez-vous concernant le « mauvais service client » ?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Qu'est-ce qui vous marque le plus dans un « bon service client » ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tâche 4 : Jeux de rôle



Tirez une carte correspondant à une situation spécifique.

Analysez attentivement la situation. Attribuez les rôles. Entraînez-vous !

- + Montrer comment adopter une bonne gestuelle
- + Démontrer comment vous utilisez diverses compétences générales

Décrivez les éléments que vous avez utilisés.

Bonne communication non verbale

- +
- +
- +
- +
- +
- +

Compétences relationnelles utilisées

- +
- +
- +
- +
- +

Besoin d'exemples supplémentaires de compétences générales ?
Consultez l'annexe à la fin du carnet !

Réflexion :

Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?

.....

.....

Que demander de plus ?

.....

.....

Qu'utiliserez-vous à l'avenir ?

.....

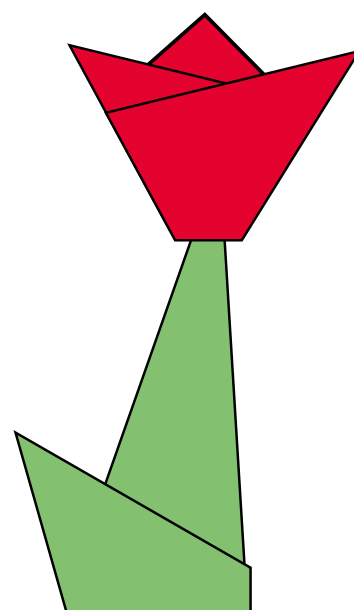
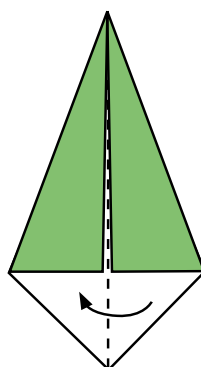
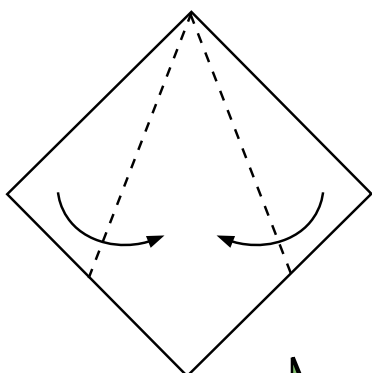
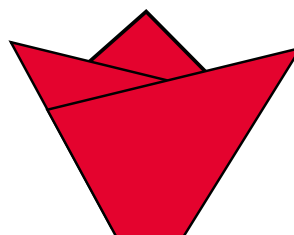
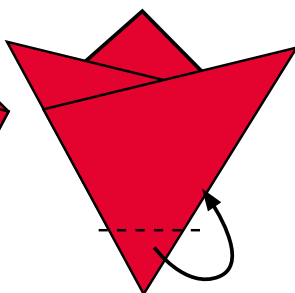
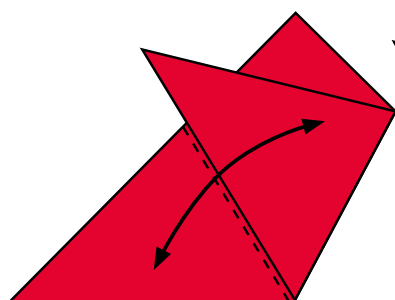
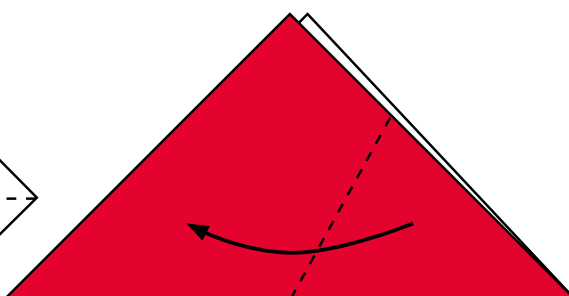
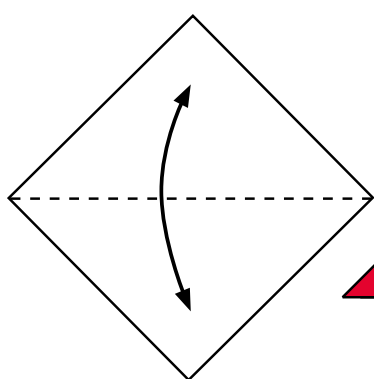
.....

.....

4. Découvrez vos talents et vos compétences

Tâche 5 : Comment construire une tulipe ?

Fabriquez des tulipes en 2 minutes par groupe de 10



Reflection :

Le devoir s'est-il bien déroulé ? Indiquez :

☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

.....

.....

.....

Qu'avez-vous remarqué à propos de :

Ce devoir était-il difficile ?

.....

.....

.....

Avons-nous clairement convenu à l'avance de ce qu'il fallait faire ?

.....

.....

.....

Tout le monde a-t-il bien collaboré ?

.....

.....

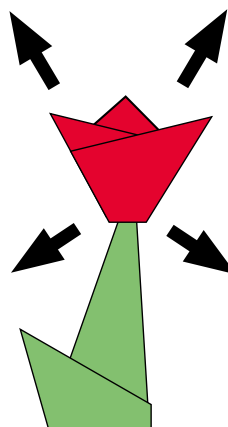
.....

Quelqu'un a-t-il pris l'initiative ou les idées ont-elles été partagées ?

.....

.....

.....



Qu'est-ce qui ne s'est pas déroulé sans accroc et comment avons-nous géré cela ?

.....

.....

.....

Quelle était ma propre tâche ? Dans quoi étais-je doué ?

.....

.....

.....



Tâche 6 : Quelles sont vos compétences ?

Choisissez 8 compétences qui vous correspondent.

Attribuez une note à chaque compétence en coloriant le nombre d'étoiles correspondant.

Comment obtient-on les étoiles ?



Je ne suis pas sûr



Je ne suis pas encore très douée, mais je veux progresser



Je peux le faire un peu



Je suis doué pour ça



Je peux le faire très bien, c'est mon talent principal



Acceptation de la critique

Capacité de recevoir des commentaires et des remarques dans le but d'améliorer son travail.



Esprit d'analyse

Capacité de réfléchir et de faire montre de logique et de jugement face à des décisions, d'évaluer des problèmes ou des situations en faisant les recherches nécessaires et en analysant les différentes composantes.



Ordre & soin

Capacité de ranger, de façon organisée et systématique, les choses à un endroit précis avec netteté et minutie.



Persévérance

Capacité d'effectuer une tâche à long terme, souvent en déployant des efforts supplémentaires, et de ne pas abandonner devant les obstacles.



Assertivité

Capacité de s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres.



Esprit d'équipe

Capacité de créer des liens avec les membres d'une équipe, dans un objectif commun de collaboration, tout en privilégiant la réussite du groupe.



Communication

Capacité d'entrer en relation avec autrui, à transmettre un message à quelqu'un en s'adaptant à la personne et aux circonstances.



Maîtrise de soi

Capacité de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive.



Assiduité & efficacité

Capacité d'assurer une présence active et concentrée de manière régulière et soutenue.



Faculté d'adaptation et flexibilité

Capacité d'accepter et intégrer les changements et de s'adapter aux personnes et à l'environnement de façon positive.



Présentation & hygiène

Capacité d'adopter une hygiène, une tenue vestimentaire et un maintien corporel en rapport avec l'environnement de travail et l'exercice du métier.



Sens de l'organisation

Capacité de gérer efficacement et rationnellement son travail et de planifier les tâches à effectuer dans un délai défini.





Sens des responsabilités

Capacité d'agir en responsabilité et de prendre les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention.



Fiabilité

Capacité d'inspirer confiance aux autres par ses actions et son attitude.



Respect des règles

Capacité de respecter les prescriptions, la réglementation, les procédures administratives et les règles de fonctionnement.



Initiative & curiosité

Capacité de se prendre en main, de prendre des risques calculés et d'être proactif en anticipant les besoins et les demandes de façon autonome, sans avoir reçu de consignes ni de directives, afin de faire évoluer une situation.



Autonomie

Capacité de se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé.



Motivation

Capacité d'avoir de l'énergie et de la vitalité et à afficher de l'intérêt et de l'enthousiasme face à une tâche professionnelle.



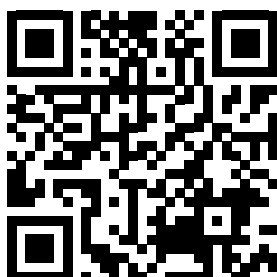
Tolérance

Capacité d'accepter chez autrui des manières de penser, d'agir, ou des opinions différentes des siennes propres.



Capacité de décision

Capacité de trancher, de prendre une décision, face à un ensemble de faits dans une situation déterminée.

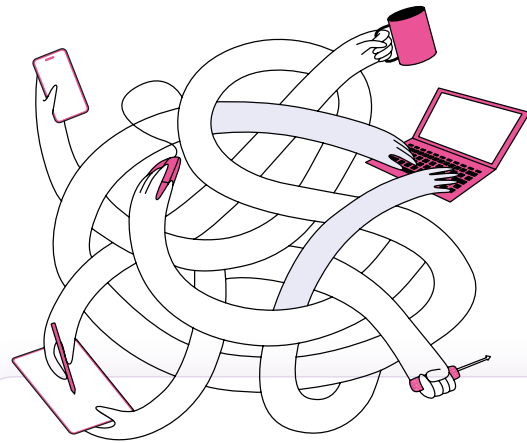


www.skillcheck.be

1. Scannez le code QR ou visitez le site web.
2. Cliquez sur « Testez-vous »
3. Créez un compte avec votre nom, date de naissance et adresse e-mail.
4. Confirmez votre courriel
5. Commencez le test !

Reflection :

Quelles sont vos compétences ?



Quelles sont **mes** 5 compétences les plus importantes :

- +
- +
- +
- +
- +

Quelles sont mes 5 compétences les plus importantes **selon SkillCheck** ?

- +
- +
- +
- +
- +

Suis-je d'accord avec les réponses selon SkillCheck ? Indiquez :

☐ Oui ☐ Non

Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Curriculum Vitae

Tâche 7 : Créez votre propre CV maintenant !



DONNÉES PERSONNELLES

Gsm :

E-mail :

Lieu de résidence :

.....

.....

Date de naissance :

COURS

Domaine d'études :

École :

Année :

COMPÉTENCES/COMPÉTENCES TECHNIQUES

Énumérez vos compétences techniques les plus importantes qui correspondent au poste vacant.

.....

.....

.....

.....

COMPÉTENCES RECURRENTES

Énumérez vos compétences générales les plus importantes qui correspondent au poste vacant.

.....

.....

.....

NOM :

À PROPOS DE MOI

Présentez-vous brièvement en 5 lignes maximum. Dites-nous qui vous êtes, quels sont vos points forts et pourquoi ce poste vous intéresse.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Fonction :

Entreprise :

Mois année - mois année :

Fournissez une brève description du poste ou énumérez les tâches les plus pertinentes.

.....

.....

.....

.....

LOISIRS OU AUTRE EXPÉRIENCE PERTINENTE

Exemple : certificat SODA

.....

.....

.....

Comment rédiger un pitch éclair ?

L'expression « pitch éclair » vient de l'idée qu'il faut pouvoir s'imaginer se présenter lors d'un court trajet en ascenseur. On ne dispose que d'un bref instant pour faire bonne impression ; votre message doit donc être court, clair et percutant.

Plan étape par étape

Voici un plan étape par étape pour rédiger votre argumentaire. Votre argumentaire doit répondre aux 5 questions principales. Veillez à ce qu'il forme un récit cohérent. 60 secondes, c'est très court : pour chaque question, réfléchissez bien aux informations nécessaires !

Étape 1 : Qui êtes-vous ?

- ✓ Quel est votre nom ?
- ✓ Quel est votre domaine d'études ?
- ✓ Que faites-vous en ce moment ?
(Par exemple, un emploi étudiant ou un stage)
- ✓ Quels sont vos loisirs ? (Uniquement si cela est utile pour votre futur emploi.)

Exemple: *Je m'appelle Mira ; je suis en septième année d'une formation en vente et j'obtiendrai mon diplôme en juin. Pendant mon temps libre, je m'entraîne pour des triathlons. J'effectue actuellement un stage de vendeuse dans un magasin de vêtements.*

Étape 2 : Qu'avez-vous à offrir ?

- ✓ Quels sont vos talents ?
(Pensez à la « Carte de talents »)
- ✓ Quelles sont vos compétences ? (Par exemple : parler certaines langues, maîtriser des logiciels spécifiques, avoir un bon relationnel, etc.)
Il n'est pas nécessaire d'en faire une liste.
- ✓ Comment mettez-vous en œuvre vos talents ou compétences ? Donnez des exemples concrets. Pensez à votre expérience professionnelle, à vos loisirs ou à votre parcours scolaire.

Exemple: *Ce que je préfère dans ce travail, c'est le contact avec les clients. Je suis leur premier interlocuteur et j'aime les aider. Récemment, une cliente cherchait un pantalon assorti à sa veste pour une soirée. Je l'ai aidée à le trouver.*



Étape 3 : Que souhaitez-vous réaliser ?

- ✓ Y a-t-il des compétences ou des talents que vous aimeriez développer ?
- ✓ Sur quel thème aimeriez-vous travailler ?
- ✓ Que souhaitez-vous faire ? Comment ce poste peut-il vous aider à atteindre vos objectifs ?

Exemple: *À l'avenir, je souhaite associer ma passion pour le sport à mon travail. J'aimerais en apprendre davantage sur les vêtements de sport. Grâce à ces connaissances et à ma propre expérience, je pourrai alors aider les clients à trouver la tenue de sport idéale.*

Étape 4 : Qu'attendez-vous de l'organisation ?

- ✓ Dans quel type d'environnement travaillez-vous le mieux ?
- ✓ Préférez-vous travailler seul ou en équipe ?
- ✓ Avez-vous besoin d'une description de poste précise ?
- ✓ Est-il important pour vous de travailler avec des technologies de pointe ?

Exemple: *D'après mes expériences professionnelles précédentes, je sais que je préfère travailler au sein d'une petite équipe, avec beaucoup d'interactions avec mes collègues.*

Étape 5 : Terminez par une question

À la fin de votre présentation, vous pouvez poser une question pour engager la conversation. Que souhaitez-vous savoir sur l'organisation ? Veillez à choisir une question pertinente.

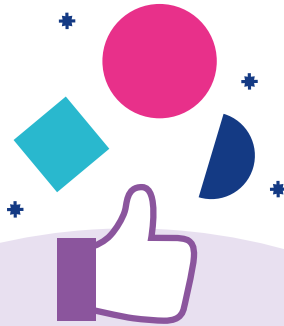
Exemple: *À long terme, j'aimerais évoluer vers un poste comportant davantage de responsabilités. Quelles sont les opportunités à cet égard au sein de l'entreprise ? Une bonne ambiance entre collègues est importante pour moi. Comment décririez-vous l'ambiance au sein de l'organisation ? À quoi ressemble exactement une journée de travail type chez vous ?*

Tâche 8 : Comment rédiger une présentation éclair ?



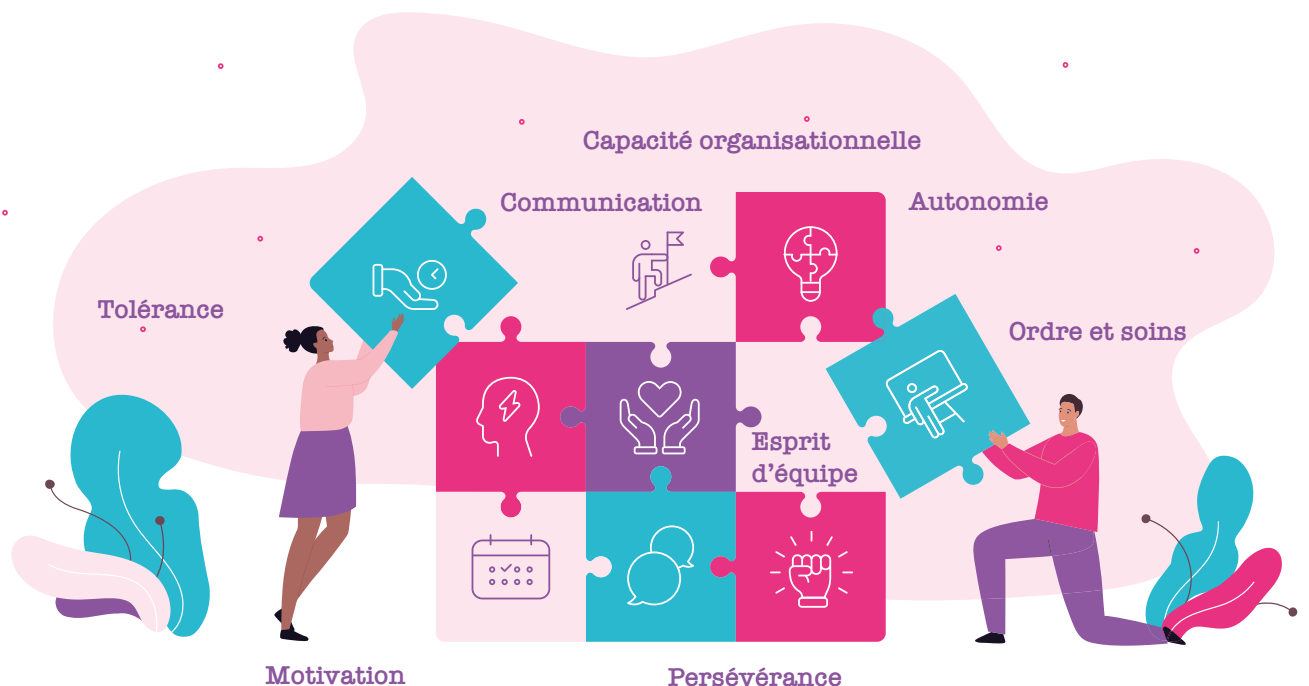
Handwriting practice area with 20 horizontal dotted lines.

Conseils



- ✓ **Restez** vous-même.
- ✓ Veillez à porter des **vêtements appropriés**. Cela n'a pas besoin d'être Il est conseillé de porter un costume. Consultez le code vestimentaire de l'entreprise. Dans la plupart des cas, un t-shirt et un pantalon élégants suffisent.
- ✓ Assurez-vous d' une **bonne préparation**. Cela permettra contribuer à dégager davantage de confiance en soi.
- ✓ Faites attention à votre **langage corporel**. En **souriant**, vous paraissez enthousiaste et positif.
- ✓ Adoptez une **posture active**. Ne pas croiser les jambes et les bras et garder le dos droit sont utiles.
- ✓ Maintenez un **contact visuel** régulier avec votre interlocuteur.
- ✓ Parlez **assez fort** et faites attention à votre **rythme**. Ne parlez pas trop vite.
- ✓ Faites attention à votre langage ! Essayez de parler **un français standard**, évitez les dialectes et l'argot des jeunes.
- ✓ Utilisez des **phrases courtes** et **évitez les mots de remplissage**.
- ✓ Vous pouvez utiliser **des gestes de la main** pendant la conversation, mais avec modération.
- ✓ **Posez des questions**. Cela montre que vous êtes intéressé.
- ✓ Écoutez attentivement les questions. Répondez à chaque question de la manière la plus **concrète et la plus complète** possible.
- ✓ Avez-vous besoin d'un moment pour réfléchir à une réponse ? **Il suffit de le dire**.
- ✓ Vous ne comprenez pas la question ou vous ne connaissez pas la réponse ? **Aucun problème : dites-le simplement**. Inutile de faire le malin.

6. Conclusion



Tâche 9 : Billet de sortie !



Billet de sortie

- + Qu'avez-vous trouvé d'intéressant dans cet atelier ?
Qu'en retiendrez-vous ?

- + Qu'est-ce qui vous servira au travail ? Dans votre vie ? Sur votre CV ?

- + Qu'est-ce qui n'était pas clair ? Avez-vous d'autres questions ?

- + Coloriez le nombre d'étoiles que vous souhaitez attribuer à cet atelier :



Annexe / Compétences générales

Actif	Vous vous mettez au travail avec énergie et enthousiasme.	Inspirant	Vous encouragez les autres et leur donnez de l'énergie.
Adaptabilité	Vous vous adaptez rapidement aux nouvelles situations ou aux changements.	Intuitif	Vous percevez rapidement ce qui est nécessaire.
Amical	Tu es chaleureux et agréable à côtoyer.	Joyeux / Positif	Vous créez une bonne ambiance et restez optimiste.
Assertif	Vous osez exprimer votre opinion de manière respectueuse.	Loyal	Vous restez fidèle à votre équipe et à vos accords.
Autonome / Indépendant	Vous pouvez très bien travailler sans aide.	Maîtrise de l'expression orale	Vous osez parler clairement pour un groupe.
Bienveillance	Vous faites preuve d'attention et de bienveillance envers les autres.	Méthodique	Vous travaillez selon des étapes fixes ou structure.
Calme	Vous restez calme, même sous pression.	Motivation	Vous y mettez tout votre cœur et toute votre énergie.
Chaud	Tu es chaleureux et agréable à côtoyer.	Multitâche	Vous pouvez gérer plusieurs tâches simultanément.
Communicatif	Vous pouvez parler clairement, écouter et expliquer.	Novateur	Vous proposez des idées novatrices.
Confiant	Vous croyez en vos compétences.	Optimiste	Vous voyez le bon côté des choses.
Conscientieux	Vous êtes très attentif et remarquez les détails importants.	Ordonné	Vous veillez à ce que tout soit propre et rangé.
Conscientieux / Meticuleux	Vous travaillez avec soin et êtes attentif aux détails.	Organisé	Vous planifiez bien et gardez une vue d'ensemble.
Conscient de ses erreurs	Vous pouvez reconnaître vos erreurs et en tirer des leçons.	Orienté client	Vous pensez du point de vue du client et vous aimez aider.
Créativement	Vous trouvez de nouvelles idées et des solutions originales.	Orienté service	Vous assistez les clients de manière aimable et professionnelle.
Critique	Vous réfléchissez attentivement et posez des questions pertinentes.	Ouvert d'esprit	Vous êtes ouvert aux nouvelles idées.
Curieux	Vous voulez découvrir des choses et apprendre.	Patient	Vous restez calme lorsque quelque chose prend beaucoup de temps.
Collaboration	Vous travaillez bien avec les autres.	Passionné	Vous vous engagez pleinement avec motivation.
Courageux / Brave	Vous osez tenter des choses difficiles ou nouvelles.	Persévérant / Tenace	Vous n'abandonnez pas, même lorsque c'est difficile.
Déterminé	Vous poursuivez votre objectif sans faiblir.	Poli	Vous parlez et vous vous comportez de manière amicale.
Désireux d'apprendre	On a toujours envie de continuer à apprendre.	Pratique	Tu sais gérer les choses avec intelligence.
Discret	Vous gardez soigneusement les informations confidentielles pour vous.	Précis	Vous travaillez avec beaucoup de précision et faites peu d'erreurs.
Drôle / Humoristique	Vous apportez une ambiance et une détente.	Proactif	N'attendez pas, agissez à temps.
Dynamique	Vous apportez de l'énergie et du mouvement.	Réaliste	Vous savez très bien ce qui est faisable.
Efficace / Efficace	Vous travaillez intelligemment, rapidement et sans étapes inutiles.	Réfléchi	Vous réfléchissez à votre comportement.
Empathique	Vous comprenez les sentiments des autres.	Réfléchissant	Vous réfléchissez à votre comportement et vous en tirez des leçons.
Enthousiaste	Vous travaillez avec enthousiasme et énergie.	Résilient	Vous vous remettez rapidement des échecs.
Esprit d'équipe	Vous contribuez à une bonne ambiance d'équipe.	Résistance au stress	Vous restez calme sous pression.
Fidélité	Tu es fiable pour ton équipe.	Résolution de problèmes	Vous trouvez des solutions aux problèmes.
Flexible	Vous passez facilement d'une tâche à l'autre et d'une situation à l'autre.	Responsable	Vous prenez vos tâches au sérieux.
Honnête et intègre	Vous agissez correctement, sincèrement et conformément aux valeurs.	Respectueux	Vous traitez les autres avec gentillesse.
Humain	Vous faites preuve d'humanité et de bienveillance envers les autres.	Rapide	Vous travaillez avec fluidité et naturel.
Ingénieux	Vous trouvez des solutions intelligentes et créatives.	Sensible	Vous percevez les émotions des autres.
Initiation	Vous prenez les devants sans que personne ne vous le demande.	Sociale	Vous établissez facilement le contact et travaillez bien en équipe.
		Solides compétences organisationnelles	Vous planifiez et vous organisez bien.
		Strictement	Vous respectez scrupuleusement les règles et les accords.
		Utile	Vous aidez les autres spontanément.
		Vigilant	Vous remarquez vite les changements.



Merci!

**Vous pouvez contacter votre conseiller sectoriel
aux adresses électroniques suivantes :**

duaalleren.detailhandel@commercetraining.be
duaalleren.voedingshandel@commercetraining.be
alternance@commercetraining.be

**La formation en commerce vous aide également à développer vos idées et projets qui font
le lien entre l'enseignement et le marché du travail, les programmes de formation, etc.**

Consultez notre site web ou contactez-nous.

info@commercetraining.be
www.commercetraining.be
alternance@commercetraining.be

**Vous souhaitez découvrir d'autres outils proposés par Commerce Training
pour faciliter votre formation en alternance en milieu professionnel ?**

Scannez le code QR !



www.commercetraining.be/fr/debuter-dans-le-commerce/guides-et-outils-formation-en-alternance

Commerce Training

Av. E. Van Nieuwenhuyselaan 8
1160 Auderghem

T +32 2 788 05 70

E info@commercetraining.be

www.commercetraining.be