

## HEYLYN, CONSEILLERE EN OPERATIONS DE DETAIL

Date de mise en ligne : 2021

Conseiller les détaillants : un métier polyvalent !

Analyser un tableau d'analyse de ventes et conseiller un gérant.

- **Thème** : affaires
- **Niveau** : B1
- **Public** : adultes
- **Durée indicative** : 1h30

### EXTRAIT UTILISE

Extrait vidéo de la collection *Mon métier, c'est en français*, produite par TV5 Québec Canada, avec la contribution financière de l'Office québécois de la langue française.



**Astuce** : vous pouvez conseiller à vos apprenant·e·s de se rendre sur la page <https://monmetiercestenfrancais.ca/metiers/conseillere-operations-de-detail>. En amont de la séance, ils·elles pourront visionner la vidéo avec l'aide « Lexique » disponible en ligne. Après la séance, ils·elles pourront approfondir des points de grammaire ou de vocabulaire avec les « Activités », également proposées sur le site.

### PARCOURS PEDAGOGIQUE

<b>Étape 1 – Découvrir un univers professionnel</b> .....	<b>2</b>
• Se repérer dans un tableau d'analyse des ventes .....	2
<b>Étape 2 – Comprendre les caractéristiques d'un métier</b> .....	<b>2</b>
• Comprendre un·e conseiller·ère en opérations parler de son métier (activité 1) .....	2
<b>Étape 3 – Identifier des tâches professionnelles</b> .....	<b>3</b>
• Identifier les tâches d'un·e conseiller·ère en opérations (activité 2) .....	3
<b>Étape 4 – Repérer les gestes et les mots d'un·e professionnel·le</b> .....	<b>3</b>
• Repérer les mots et les expressions d'un·e conseiller·ère en opérations (activité 3) .....	3
<b>Étape 5 – Se mettre dans la peau d'un·e professionnel·le</b> .....	<b>4</b>
• Interpréter un tableau d'analyse des ventes et conseiller un·e gérant·e (activité 4) .....	4

#### OBJECTIFS COMMUNICATIFS

- Comprendre un·e conseiller·ère en opérations parler de son métier.
- Identifier les tâches d'un·e conseiller·ère en opérations.

#### OBJECTIFS SOCIOPROFESSIONNELS

- Se repérer dans un tableau d'analyse des ventes.
- Interpréter et commenter un tableau d'analyse des ventes.
- Conseiller un·e gérant·e.

#### OBJECTIFS LINGUISTIQUES

- Repérer les mots utilisés par un·e conseiller·ère en opérations de détail pour conseiller des responsables de magasin.
- Utiliser les formules du conseil.
- Utiliser le conditionnel de politesse.
- Commenter des données chiffrées.

## ÉTAPE 1 – DECOUVRIR UN UNIVERS PROFESSIONNEL

### → Se repérer dans un tableau d'analyse des ventes

Interculturel – individuel – 10 min (support : fiche matériel)

Imprimer ou projeter la fiche matériel et laisser la classe l'observer avant de poser quelques questions :

- Quel est ce document ?
- À quoi sert-il ?
- Qui peut l'utiliser ? Pourquoi ? Si besoin, introduire le métier de « conseiller en opérations de détail »
- Combien de rayons le magasin Uniprix propose-t-il ?
- Dans quels rayons le chiffre d'affaires a augmenté entre 2020 et 2021 ?
- Le magasin Uniprix a-t-il atteint tous ses objectifs ?



**Astuce :** les conseiller·ère·s en opérations de détail collaborent avec des détaillant·e·s, des responsables de magasins, analysent leurs ventes pour améliorer leur chiffre d'affaires.

### Pistes de correction / Corrigés :

C'est un tableau d'analyse des ventes. Des responsables de magasin ou des conseiller·ère·s en opérations de détail peuvent s'en servir pour améliorer leur chiffre d'affaires, définir une stratégie commerciale efficace.

Le magasin Uniprix propose 5 rayons.

Le CA a augmenté dans les rayons boucherie, produits de la mer et surgelés.

Non, il n'a pas atteint ses objectifs pour les fruits et légumes.

## ÉTAPE 2 – COMPRENDRE LES CARACTERISTIQUES D'UN METIER

### → Comprendre un·e conseiller·ère en opérations parler de son métier (activité 1)

Compréhension orale – binômes – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Distribuer la fiche apprenant et faire observer l'activité 1.

Former des binômes : chacun lit la consigne et les informations demandées et organise la prise de notes.

Diffuser la vidéo jusqu'à 1'40 et faire l'activité 1 : *regardez la vidéo. Complétez le CV d'Heylyn.* Les apprenant·e·s remettent dans l'ordre ou complètent les informations. Mettre en commun à l'oral.

### Pistes de correction / Corrigés :

	<p>Nom : Heylyn XXX            Âge : <b>28 ans</b>            Pays d'origine : <b>Cuba</b>            Pays de résidence : <b>Québec</b></p>	<p align="center"><b>Conseillère en opérations de détail</b></p>
<p><b>EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Commis fruits et légumes</li> <li>2. Hôtesse de caisse</li> <li>3. Assistante-gérante</li> <li>4. Gérante</li> <li>5. Conseillère technique des opérations</li> </ol>		<p><b>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conseiller les détaillants</li> <li>▶ <b>Développer</b> des <b>outils</b> techniques de travail pour aider les magasins à améliorer leur efficacité</li> </ul>
<p><b>FORMATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Études en <b>comptabilité</b> et en <b>analytique</b></li> </ul>		<p><b>COMPÉTENCES INFORMATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suite Office : <b>Excel</b></li> <li>▶ Logiciel de gestion : <b>SAP</b></li> </ul>

### ÉTAPE 3 – IDENTIFIER DES TACHES PROFESSIONNELLES

#### → Identifier les tâches d'un·e conseiller·ère en opérations (activité 2)

Compréhension audiovisuelle – individuel – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Avant de commencer l'activité, faites lire les phrases et vérifiez leur compréhension : insister notamment sur « gérant », synonyme de « responsable de magasin » ; et « superviseure », synonyme de « cheffe ». Diffuser à nouveau la vidéo et faites l'activité 2 : *regardez à nouveau la vidéo. Dans quel ordre Heylyn réalise-t-elle les actions suivantes ? Associez.*

Si besoin, faites un arrêt sur image à : image 1 : **0'11** ; image 2 : **1'18** ; image 3 : **2'00** ; image 4 : **2'13** ; image 5 : **2'26** ; image 6 : **2'34**.

#### Pistes de correction / Corrigés :

- b. Conseiller un responsable de magasin
- e. Programmer la suggestion des commandes
- d. Échanger avec la superviseure
- f. Mettre en place une stratégie opérationnelle
- c. Prendre rendez-vous avec un gérant
- a. Aller en magasin

### ÉTAPE 4 – REPERER LES GESTES ET LES MOTS D'UN·E PROFESSIONNEL·LE

#### → Repérer les mots et les expressions d'un·e conseiller·ère en opérations (activité 3)

Repérage sonore, lexique – binômes, groupe classe – 15 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Former des binômes et diffuser une dernière fois la vidéo et réaliser l'activité 3 : *regardez à nouveau la vidéo. Quels mots utilise Heylyn pour réaliser ces tâches ? Préciser aux binômes qu'ils peuvent se répartir le travail.*

Après l'activité, chaque apprenant·e peut comparer ses réponses avec le binôme voisin.

Mettre en commun.

#### Pistes de correction / Corrigés :

Conseiller un responsable	On va travailler en <b>collaboration</b> , en fait, pour optimiser cette liste de <b>production</b> . Je pense que ça va t'aider parce qu'il y a certaines catégories que tu manques de <b>ventes</b> . Ça va justement te suggérer les bonnes <b>quantités</b> selon tes <b>besoins</b> .
Programmer des commandes	J'ai la responsabilité de programmer la suggestion des <b>commandes</b> de la viande qu'on va envoyer à 144 <b>magasins</b> .
Échanger avec la superviseure	Je ne sais pas si tu aimerais me <b>valider</b> . OK, donc, ça ici, et en intérieur, on a la surlonge. Oui. Donc, si c'est bon pour toi, moi je vais partir avec ça, pis je vais faire la <b>programmation</b> pis par la suite on va <b>valider</b> si ça a bien été <b>envoyé</b> , l'information.
Mettre en place une stratégie	Je vais travailler avec la <b>planification</b> , les <b>stratégies</b> et les analyses des <b>ventes</b> et des <b>pertes</b> pour les <b>départements</b> de la boulangerie.
Prendre rdv avec un gérant	Est-ce que je parle au responsable de la boulangerie ? Je vous appelle parce que j'aimerais savoir si vous êtes en <b>magasin</b> , jeudi... Je vais vous présenter un nouvel <b>outil</b> de <b>travail</b> qu'on a <b>développé</b> . C'est une <b>liste</b> de <b>production</b> , puis j'aimerais qu'on la regarde ensemble.
Aller en magasin	Je vais aller en magasin pour donner des <b>supports</b> à la <b>gérante</b> .

Une fois l'activité complétée et corrigée, poser les questions suivantes aux apprenants pour aller plus loin, en leur disant de s'appuyer sur le texte complété :

- *Quels mots sont des synonymes de « améliorer » ? « conseiller » ? « conseil » ?*
- *Comment Heylyn fait-elle pour dire au responsable que la liste de production est une bonne idée ?*
- *Quand elle prend rendez-vous avec le gérant, quel temps utilise-t-elle pour faire des propositions ?*

- Est-ce qu'elle tutoie ou vouvoie les responsables de boutique ?

**Pistes de correction / Corrigés :**

« optimiser », « suggérer », « une suggestion »

Elle donne son avis et explique pourquoi : « je pense que... parce que »

Le conditionnel de politesse

Les deux : elle tutoie le premier responsable (ils doivent se connaître) et vouvoie le deuxième lors de la prise de rendez-vous.

**ÉTAPE 5 – SE METTRE DANS LA PEAU D'UN·E PROFESSIONNEL·LE**

→ **Interpréter un tableau d'analyse des ventes et conseiller un·e gérant·e (activité 4)**

Interaction orale – binômes – 30 min (supports : fiches apprenant et matériel)

Distribuer ou projeter à nouveau la fiche matériel.

Lire la consigne de l'activité 4 sur la fiche apprenant : *à votre tour, conseillez un détaillant ! À l'aide du tableau d'analyse des ventes du magasin Uniprix, vous faites des suggestions de commande et de produits à promouvoir dans le catalogue. Vérifier que les apprenant·e·s ont bien compris qu'ils·elles devaient analyser ce tableau des ventes pour mettre en évidence deux points : proposer des produits à commander et proposer des produits à promouvoir (pour améliorer les ventes).*

Lire avec la classe l'encadré d'aide sur la fiche apprenant et faire trouver d'autres expressions pour commenter des données chiffrées.

Pour l'étape de « **préparation** », laisser les binômes interpréter le tableau et les graphiques et lister leurs propositions.

Pour l'étape d'« **action** », proposer à quelques volontaires de jouer leur rôle : *jouez le rôle du détaillant !*

Pour évaluer les productions, s'inspirer de la **grille d'évaluation** suivante – ou demander au reste de la classe de la compléter :

	Conseiller 1			Conseiller 2			Conseiller 3		
<b>Compétences pragmatiques / socioprofessionnels</b>									
▪ S'adresser à un responsable de magasin									
▪ Faire des propositions									
▪ Conseiller/Suggérer									
▪ Commenter des données chiffrées									
<b>Compétences linguistiques</b>									
▪ Utiliser les formules de conseil									
▪ Exprimer la comparaison									
▪ Utiliser le conditionnel de politesse									