

compétence



Profession

SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU

COMMERCE DE DÉTAIL

Contribuer à l'amélioration
continue de l'entreprise.



Détail
Québec

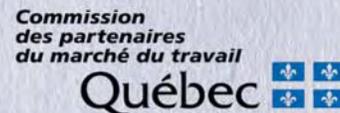
La ressource du commerce

Remerciements

Ce guide a été produit par Détail Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, et réalisé par le Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec (CEMEQ). Le projet a été coordonné par monsieur Manuel Champagne, conseiller en formation, en collaboration avec madame Karell Brahic, conseillère en formation, et monsieur Simon Blondin, chargé de dossiers, sous la direction de madame Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec.

Détail Québec souligne la contribution de madame Lucie Marchessault, consultante experte en formation professionnelle et technique, ayant élaboré la norme professionnelle de superviseure, superviseur de premier niveau et collaboré au développement de ce guide.

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et avec l'appui des partenaires du marché du travail.



Détail Québec remercie les détaillants ainsi que les travailleuses et travailleurs qui ont contribué aux activités de conception et de réalisation du guide, plus particulièrement :

Dan Thomac, Bureau en Gros
Diane Poirier, Aménagement paysager Pyrus
Frédéric Parent, Canadian Tire
Guylaine Gélinas, Sears Canada
Jyslain Dagenais, Bureau en Gros
Luc Boileau, Rona
Marie-Soleil Paquette, Intersport Canada
Martine Morin, DeSerres

Maxime Thibodeau, Ameublement Tanguay
Pascal Lacroix, Canadian Tire
Patrick Maréchal, Walmart Canada
Patrick Provost, Rona
Pierre Rousseau, Meubles Rousseau
Shirley Contant, DeSerres
Sylvie Noël, Bijouterie Jacobus
Vincent Quirion, Archambault

Révision du contenu : Céline Pouliot
Révision linguistique : Michel Durand
Illustration : Pierre Berthiaume (www.pebe.ca)
Graphisme et montage : Julie Parent (www.lestudiocalypso.com)

Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce guide, adressez-vous à :



Détail Québec

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : **514 393-0222**
Ligne sans frais : **1 888 393-0222**
Télécopieur : **514 393-9037**

Courriel : **info@detailquebec.com**
Site Internet : **www.detailquebec.com**

**Note: L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité.
Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.**

Reproduction autorisée à condition de mentionner la source.

ISBN 978-2-923440-20-0

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

Novembre 2009





**Contribuer à l'amélioration
continue de l'entreprise.**

Table des matières

Introduction	2
6.1 Assurer le lien entre le personnel et la direction	3
6.2 Représenter l'entreprise	6
6.3 Appliquer des plans d'action	8
6.4 Améliorer les méthodes de travail	9
6.5 S'assurer du respect des politiques, des normes et des procédures	11
6.6 Suggérer des changements	12
6.7 S'assurer de l'atteinte des objectifs	13
6.8 Maintenir ses compétences à jour et se perfectionner	15
6.9 S'informer des activités de la concurrence	17
Exercice	19

Introduction

Éléments de compétence à maîtriser

Après avoir pris connaissance du module, vous serez en mesure de maîtriser les éléments de compétence suivants :

- Assurer le lien entre le personnel et la direction.
- Représenter l'entreprise.
- Appliquer des plans d'action.
- Améliorer les méthodes de travail.
- S'assurer du respect des politiques, des normes et des procédures.
- Suggérer des changements.
- S'assurer de l'atteinte des objectifs.
- Maintenir ses compétences à jour et se perfectionner.
- S'informer des activités de la concurrence.

Cette compétence vous aidera à contribuer à l'amélioration de l'entreprise. Vous jouez un rôle important puisque vous êtes le lien principal entre le personnel et la direction.

Vous devrez donc représenter l'entreprise de façon positive afin d'en projeter une image fiable, intègre et digne d'intérêt. De même, vous devrez veiller au respect des politiques, des normes et des procédures.

Sur le lieu de travail, vous serez responsable de l'application des plans d'action et, ce faisant, vous aurez l'occasion d'observer, d'analyser et d'améliorer les méthodes de travail.

Lorsque vous constaterez une situation qui n'est pas optimale, vous aurez l'occasion de suggérer des changements, notamment lorsqu'il s'agira d'assurer l'atteinte des objectifs fixés par la direction.

Afin de rester en mesure d'accomplir ces tâches, il est important de suivre régulièrement des formations permettant de maintenir vos compétences et d'en acquérir de nouvelles.

Finalement, tenez-vous informé des activités de la concurrence afin d'être en mesure d'évaluer, en tout temps, la place de votre entreprise sur le marché et de lui permettre de conserver une position avantageuse.

6.1 Assurer le lien entre le personnel et la direction.

ADOPTER UNE ATTITUDE D'OUVERTURE ET DE COLLABORATION.

En tant que superviseur de premier niveau, vous jouez le rôle de courroie de transmission entre la direction et votre équipe de travail, et vice-versa. Assurez-vous d'être aussi attentif aux besoins de la direction qu'à ceux des employés. Offrez-leur votre pleine collaboration et soyez toujours prêt et disposé à répondre à leurs questions ou demandes.

ASSUREZ LA CIRCULATION DE L'INFORMATION VERS LE PERSONNEL.

Faites circuler les notes de service sur les changements au sein de l'entreprise, les promotions à venir, les nouveautés, les arrivages de marchandises, etc. Publiez ces informations sur le babillard ou l'intranet de l'entreprise.

Tenez des rencontres d'équipe sur une base quotidienne ou hebdomadaire, selon vos besoins.



6.1 Assurer le lien entre le personnel et la direction.

FAVORISEZ LE RESPECT, PAR LE PERSONNEL, DES PROCÉDURES DANS L'EXÉCUTION DES TÂCHES.

Lorsque vous attribuez une tâche, vérifiez, un peu plus tard, qu'elle a été effectuée, et de façon conforme aux attentes. Remerciez votre personnel lorsqu'une tâche a été réalisée adéquatement. La reconnaissance incite au respect et à l'empressement.



CONFIRMEZ LA RÉCEPTION DE L'INFORMATION PAR LE PERSONNEL.

Demandez à vos employés de lire les notes de service et d'y apposer leurs initiales avant de les faire suivre. Transmettez l'information de vive voix à votre équipe.

Si plusieurs employés ne respectent pas les procédures dans l'exécution des tâches, il y a peut-être un problème lors des communications. Assurez-vous que les messages sont clairs et bien compris par le personnel.

PARTICIPEZ ASSIDÛMENT AUX RENCONTRES.

Faite valoir vos points de vue dans les réunions avec la direction ou le personnel. Démontrez de l'intérêt vis-à-vis du sujet traité et posez des questions pour clarifier des points, si vous en sentez le besoin. Présentez votre opinion et vos idées pour développer des sujets susceptibles d'enrichir le groupe et trouver des solutions. Suggérez des façons d'améliorer différents aspects de votre travail. De plus, ne ratez pas les présentations des fournisseurs concernant leurs produits.



DEMEUREZ DISPONIBLE TANT POUR LE PERSONNEL QUE POUR LA DIRECTION.

Adoptez une politique de disponibilité pour échanger tant avec votre personnel qu'avec vos supérieurs. Faites savoir à vos collègues que vous êtes toujours prêt à les écouter et à dialoguer avec eux.

Demeurez près des activités opérationnelles pour soutenir le personnel. Agissez promptement lorsqu'un problème survient; ne remettez jamais à plus tard ce que vous pouvez réaliser maintenant.

6.2 Représenter l'entreprise.

SOIGNEZ VOTRE APPARENCE ET ADOPTEZ UNE ATTITUDE ENGAGÉE.

Portez des vêtements propres, modestes, qui vous vont bien. S'il y a lieu, respectez le code vestimentaire pertinent à votre niveau dans l'entreprise. Faites preuve d'assiduité, de fierté, et ne paraissez jamais nonchalant ou indifférent à votre position.



FAITES PREUVE DE DISPONIBILITÉ.

Tenez-vous prêt à assister à des événements, des rencontres (ex. : activités sociales dans le milieu ou déjeuners d'affaires) ou à participer à des comités (ex. : comité de santé et sécurité au travail, comité social, comité de gestion, etc.).



SOYEZ LOYAL ENVERS L'ENTREPRISE.

Évitez de critiquer votre employeur en public ou en présence de vos employés. Si vous avez des préoccupations ou des suggestions, parlez-en avant tout avec votre supérieur. Au travail, agissez selon les exigences de l'entreprise.

Il va sans dire que le vol ou l'abus de privilège découlant de votre poste est interdit. N'allez pas magasiner chez un compétiteur avec l'uniforme de votre employeur. Faites preuve de bon sens !



6.3 Appliquer des plans d'action.

METTRE EN ŒUVRE EFFICACEMENT DES PLANS D'ACTION.

Planifiez le **déroulement** des activités. Organisez la **répartition** du travail. Mettez en œuvre le plan d'action (ex. : préparer une promotion, revoir la présentation visuelle, effectuer une opération de nettoyage, procéder à l'inventaire, etc.). Clarifiez le rôle des membres de l'équipe et favorisez la coopération.



RESPECTEZ LE PERSONNEL.

Fixez des objectifs de travail clairs et réalistes. Allouez des délais raisonnables pour la réalisation des objectifs fixés. Sollicitez la collaboration, la participation et les idées de vos employés.



6.4 Améliorer les méthodes de travail.

PRENEZ EN CONSIDÉRATION LES COMMENTAIRES DU PERSONNEL.

Écoutez les commentaires ou les suggestions des membres de votre équipe, notamment en matière de service à la clientèle, de recherche de solutions à la mise en marché déficiente de produits, d'organisation des espaces de travail, de présentation de produits, de maintien des stocks, de besoins de service après-vente, etc.

Rappelez-vous que les membres du personnel constituent la **première ligne de communication** avec les clients. Ils sont très bien placés pour suggérer des changements.

Faites un suivi à la suite de commentaires ou de requêtes des employés. Cela démontrera que vous leur accordez de l'importance et que leurs préoccupations ne sont pas tombées dans l'oreille d'un sourd.



6.4 Améliorer les méthodes de travail.

DÉTERMINEZ LES BESOINS DE MANIÈRE JUSTE.

Sachez distinguer les besoins pertinents et essentiels soulevés par le personnel. Faites une enquête auprès de vos employés et validez les changements suggérés auprès de la direction.

DÉVELOPPEZ DES MÉTHODES EFFICACES ET UTILES.

Réfléchissez à des moyens pour améliorer vos stratégies existantes ou pour en développer de nouvelles.

Misez sur l'efficacité et l'efficience (temps et coûts) pour réaliser certaines tâches. Optimisez le temps de travail de votre équipe en améliorant vos méthodes de travail.

Développez vos outils de travail en vérifiant leur capacité à résoudre des problèmes distincts. Évaluez leur aptitude à répondre à vos besoins en comparant les résultats obtenus et les résultats attendus.



QU'EST-CE QU'UN OUTIL DE TRAVAIL EFFICACE ?

Un outil de travail efficace et utile doit répondre aux trois critères suivants :

- Il doit être simple.
- Il doit répondre à vos besoins.
- Il doit être facilement utilisable et compris par d'autres.

6.5 S'assurer du respect des politiques, des normes et des procédures.

FAITES APPLIQUER LES POLITIQUES, LES NORMES ET LES PROCÉDURES.

MARCHE À SUIVRE :

1. Prenez connaissance des normes, politiques et procédures de votre entreprise.
 - a. Lisez et assimilez la documentation pertinente.
 - b. Clarifiez tout point nébuleux avec votre supérieur.
2. Communiquez l'information aux employés.
 - a. Lors de la réunion hebdomadaire (prise des présences).
 - b. Par communiqué écrit (faire signer chacun).
3. Validez la compréhension.
 - a. Posez des questions aux employés.
 - b. Demandez à ceux-ci d'expliquer dans leurs mots.
 - c. Observez l'application des procédures dans l'action.
4. Clarifiez l'information.
 - a. Répétez au besoin.
 - b. Donnez de la rétroaction sur la qualité de l'application.
5. Faites respecter les normes, politiques et procédures.
 - a. Soyez un exemple, une référence en la matière.
 - b. Apportez des corrections au besoin.



FAITES PREUVE DE VIGILANCE ET D'OBJECTIVITÉ.

Assurez-vous d'être impartial envers tous les employés. Ne soyez pas plus clément avec les gens avec lesquels vous avez plus d'affinités.

Soyez équitable, tenez-vous en aux faits: absence, retard, courtoisie avec la clientèle, risque contre la sécurité, vol, etc. Les privilèges et les passe-droits sont inadmissibles.

EFFECTUEZ ASSIDÛMENT VOS VÉRIFICATIONS ET VOS TÂCHES DE SUPERVISION.

Montrez de la constance dans les vérifications que vous faites du respect des politiques, des normes et des procédures de travail. Ainsi, vous vous assurez qu'elles sont toujours respectées.



6.6 Suggérer des changements.

DÉMONTREZ UNE ATTITUDE PROACTIVE.

Appuyez la vision et les politiques de l'entreprise. Développez des projets reliés aux besoins exprimés par la clientèle, le personnel ou la direction. Suggérez des méthodes de travail plus économiques, simples et agréables. Réfléchissez à une meilleure organisation du travail et proposez des changements à la direction.

Vous savez quels changements apporter ; faites-vous entendre. N'attendez pas qu'on vienne vous les demander.

AFFICHEZ DES SOLUTIONS RÉALISTES ET PERTINENTES.

Analysez objectivement la faisabilité des solutions apportées aux problèmes soulevés. Tenez compte des ressources financières, humaines, ainsi que de la culture de l'entreprise.

Dans les limites imposées, n'hésitez pas à être créatif et à imaginer des solutions innovatrices.

PRENEZ EN CONSIDÉRATION LES COMMENTAIRES DU PERSONNEL.

Lors des réunions, invitez vos employés à vous faire part des changements qu'ils souhaiteraient apporter. Écoutez leurs commentaires, considérez-les dans une optique d'amélioration du travail. De plus, mettez une boîte à suggestions à leur disposition.



TRANSMETTEZ EFFICACEMENT L'INFORMATION À LA DIRECTION.

En étant au niveau des opérations, vous connaissez bien les changements à apporter afin d'améliorer les façons de faire et le service à la clientèle.

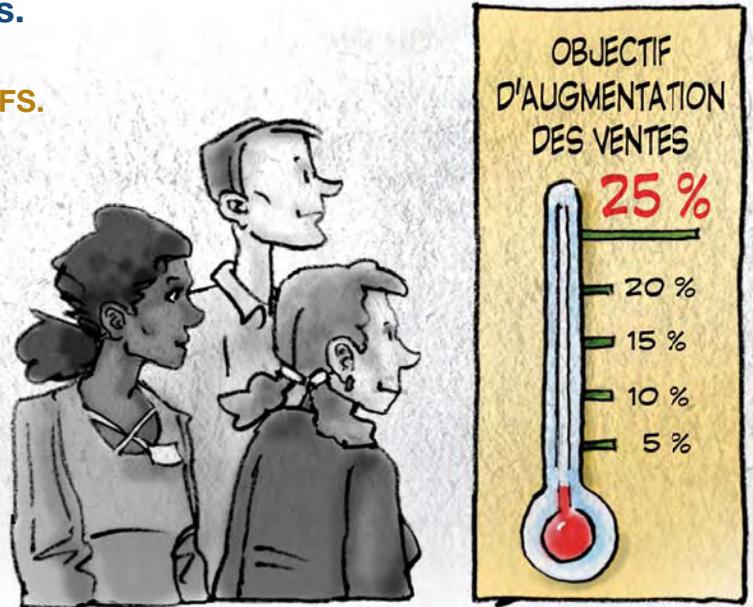
Communiquez verbalement ou par écrit, à vos supérieurs, les informations pertinentes provenant des activités des concurrents, des fournisseurs, du personnel et des clients rencontrés.

6.7 S'assurer de l'atteinte des objectifs.

COMPAREZ LES RÉSULTATS ET LES OBJECTIFS.

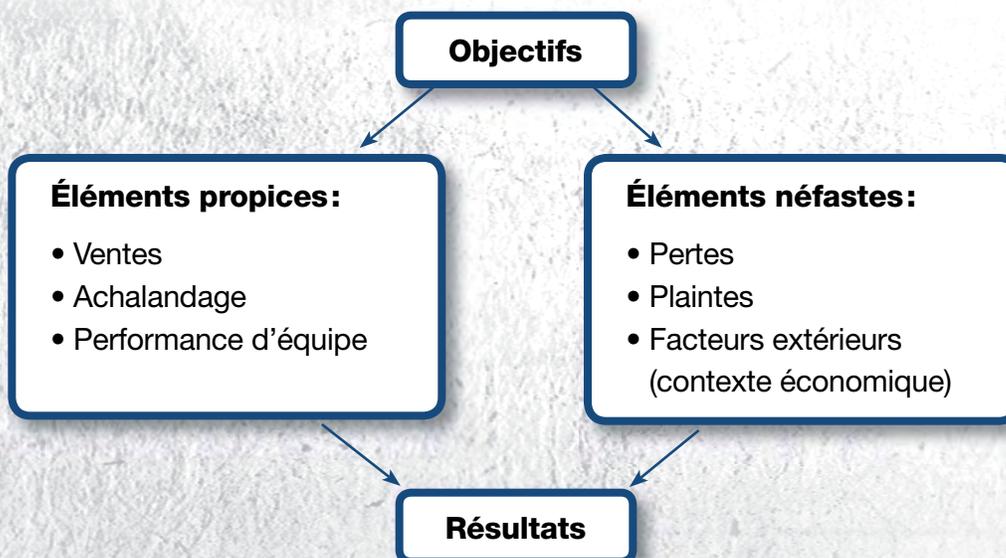
Vérifiez l'atteinte des objectifs sur une base régulière : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Décelez les écarts et expliquez-les. Y a-t-il eu un événement hors de votre contrôle ayant influencé les résultats (ex. : ralentissement économique, mauvaise température, etc.) ou s'agit-il d'une performance insatisfaisante de vous et de votre équipe ?



EFFECTUEZ UN EXAMEN ATTENTIF DES OBJECTIFS.

Prenez connaissance des objectifs qui vous ont été attribués (ex. : augmenter les ventes, diminuer le nombre de plaintes, diminuer les pertes, etc.). Assurez-vous de bien comprendre les objectifs avant d'élaborer votre plan d'action.



6.7 S'assurer de l'atteinte des objectifs.

CORRIGEZ EFFICACEMENT LES ÉCARTS DÉCELÉS.

Planifiez, avec le personnel, des **actions de redressement** lorsque les résultats ne rencontrent pas les objectifs.

Trouvez de nouvelles solutions lorsque les anciennes n'ont pas porté leurs fruits. Soyez **tenace**. Ne vous découragez pas lorsque les choses ne vont pas comme vous l'aviez planifié. Repensez vos stratégies, identifiez ce qui a causé le problème et apportez les modifications nécessaires à votre plan d'action.

Mettez votre équipe au défi et gardez en tête que les objectifs sont établis pour être constamment dépassés.



FAITES CIRCULER L'INFORMATION DE FAÇON EFFICACE.

Exposez clairement les objectifs et les résultats obtenus. Lorsque des écarts sont détectés entre les deux, déterminez-en les causes et expliquez-les à vos employés. Prenez le temps de rencontrer les employés pour commenter les résultats de l'équipe par rapport aux objectifs fixés.

Complétez les rapports requis et faites-les parvenir aux gestionnaires.

6.8 Maintenir ses compétences à jour et se perfectionner.

ADOPTER UNE ATTITUDE PROACTIVE FACE À VOTRE DÉVELOPPEMENT.

Affichez une grande **curiosité** professionnelle. Sollicitez des informations sur les nouveautés provenant des fournisseurs. Faites preuve d'intérêt envers chaque aspect de votre environnement professionnel, incluant la gestion du personnel et les tâches administratives qui vous incombent.

La société évolue rapidement ; assurez-vous d'être toujours à l'avant-garde dans votre domaine. Soyez à l'affût des nouveaux produits, des goûts de la clientèle, des nouvelles techniques de vente, de merchandising, etc.

Pensez **formation continue** ; il y a toujours plus à apprendre et à améliorer. Visez à **maintenir** vos compétences, mais aussi à en **développer** de nouvelles.

CONSULTEZ DES SOURCES D'INFORMATION VARIÉES ET FIABLES.

Recherchez des informations sur Internet et l'intranet de l'entreprise, lorsque disponibles. Lisez les catalogues de l'entreprise et des fournisseurs. Consultez des volumes ou des magazines spécialisés. Inscrivez-vous à des formations lorsque vous en avez la chance. Discutez avec vos employés ou vos supérieurs des nouveaux développements dans votre domaine.



6.8 Maintenir ses compétences à jour et se perfectionner.

ENGAGEZ-VOUS DANS DES ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT.

Prévoyez suivre une formation lorsque vous constatez un manque de connaissances sur les produits ou services que vous offrez ou si vous manquez d'expertise dans un domaine particulier.

Inscrivez-vous à des formations pertinentes en fonction de l'avancement désiré dans votre cheminement professionnel.

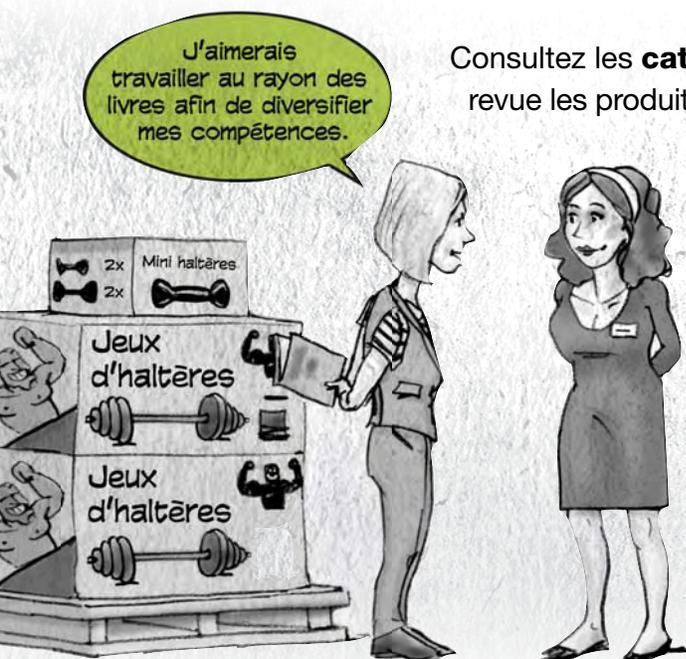
Prenez des cours dans un domaine relié à votre travail. Tenez compte des recommandations de votre supérieur en matière de formation.

N'hésitez pas à demander un transfert vers un autre secteur d'activité professionnelle si la possibilité existe dans votre entreprise et si vous vous y sentez plus à l'aise ou plus compétent.

ÉVALUEZ VOS BESOINS DE FORMATION.

La personne qui connaît le mieux vos besoins de formation, c'est vous! Pour commencer, déterminez vos forces et les points sur lesquels vous devez travailler davantage. Quelles sont les compétences que vous avez besoin de développer? Discutez de vos besoins de formation avec la direction afin de les valider.

APPROFONDISSEZ VOS CONNAISSANCES DES PRODUITS ET SERVICES.



Consultez les **catalogues** de l'entreprise. Prenez le temps de passer en revue les produits présents en magasin et sachez lesquels sont disponibles sur commande.

Utilisez **Internet** de même que l'**intranet** si vous y avez accès. Si votre employeur offre des formations en ligne, prenez le temps de les compléter.

Participez aux **réunions d'information** (avec les fournisseurs, les équipes de vente, etc.) ou à certains congrès (de l'entreprise ou de votre secteur d'activité).

Échangez les informations dont vous disposez avec vos collègues et discutez régulièrement des nouveautés dans votre entreprise.

6.9 S'informer des activités de la concurrence.

DÉMONTREZ DE LA VIGILANCE.

Tenez-vous au courant des exclusivités des concurrents, des promotions spéciales et des types de services après-vente.

Soyez attentif aux commentaires des clients.



CONSULTEZ DES SOURCES D'INFORMATION VARIÉES ET FIABLES.

Rendez-vous sur place pour observer les activités de la concurrence et ses méthodes de mise en marché. Consultez les prospectus ou les dépliantes des compétiteurs, ainsi que leur site web. Si votre entreprise le permet, téléphonez à vos compétiteurs pour obtenir de l'information sur leurs promotions.

6.9 S'informer des activités de la concurrence.

PRÉPAREZ DES ARGUMENTS JUDICIEUX POUR CONTRER UN ÉVENTUEL AVANTAGE DE LA CONCURRENCE.

Discutez, avec vos collègues, des avantages concurrentiels de l'entreprise et des produits et services offerts. Échangez sur les arguments qui font vendre.

Demeurez à l'écoute des clients afin de bien interpréter leurs besoins et d'être en mesure de les prévoir. Faites valoir les avantages que vous pouvez leur offrir en termes de disponibilité des produits, prix, financement, service après-vente, expertise, programmes de fidélisation, etc.

ATTENTION!

Ne dénigrez jamais la concurrence parce qu'aux yeux des clients, cela vous fait paraître mesquin.



Je te présente Laurence.
C'est la représentante de notre
fournisseur. Viens prendre un café
avec nous.



INFORMEZ EFFICACEMENT LE PERSONNEL.

Entretenez la circulation de l'information avec vos collègues et vos superviseurs. Lancez et alimentez les discussions sur les nouveaux produits et services offerts, ainsi que sur les nouveautés à venir. Discutez avec votre personnel de l'impact des promotions des concurrents sur votre entreprise. Échangez sur votre positionnement par rapport à vos principaux concurrents.

Encouragez votre personnel à rencontrer les représentants des fournisseurs. Proposez-lui de visiter les installations des concurrents.

Profession

SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU

COMMERCE DE DÉTAIL



Contribuer à l'amélioration continue de l'entreprise.

Précisions

Cet exercice vise à tester et à améliorer votre habileté à contribuer à l'amélioration de l'entreprise. Il comporte trois parties.

La première est constituée de questions auxquelles vous devrez répondre en fonction de ce que vous avez appris.

La deuxième est une série de mises en situation.

La troisième partie vous propose un plan d'action afin de vous perfectionner ou développer des compétences manquantes.

Les deux premières parties de cet exercice devraient vous prendre environ deux jours pour les compléter; la troisième partie, quant à elle, s'échelonne sur une période de deux semaines, mais sa planification ne devrait pas nécessiter plus d'une journée.

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 1**MARCHE À SUIVRE**

Répondez aux questions suivantes au meilleur de vos connaissances, à partir du module et de votre expérience de travail.

1. Notez et décrivez trois des étapes à accomplir afin d'appliquer efficacement des plans d'action.

- I _____
- II _____
- III _____

2. Lorsque vous constatez que l'une ou l'autre de vos méthodes de travail pourrait être améliorée, quelles sont les étapes à suivre pour y parvenir ?

3. Notez les deux politiques ou procédures qui sont le plus souvent ignorées dans votre entreprise et proposez des moyens pour les faire respecter.

- I _____
- II _____

4. Les suggestions des employés constituent une source importante d'amélioration dans l'entreprise; indiquez pourquoi. Expliquez aussi comment vous pouvez favoriser leur participation.

5. Expliquez comment vous pouvez assurer l'atteinte des objectifs et quels facteurs doivent être considérés.

6. Comment récoltez-vous les nouvelles informations sur les produits et services que vous offrez ? Notez des sources d'information que vous consultez régulièrement et expliquez pourquoi.

7. Énumérez les formations que vous avez suivies au cours de la dernière année, de même que celles que vous prévoyez suivre au cours des prochains mois. Expliquez leur apport à votre rendement.

8. Identifiez les forces de votre entreprise et ce qui la distingue de celles des concurrents

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 2**MARCHE À SUIVRE**

Déterminez ce que vous feriez dans les situations décrites et expliquez pourquoi.

Lorsque la mise en situation implique une interaction entre deux ou plusieurs personnes, vous pouvez demander à un collègue ou un ami de vous assister.

Votre supérieur vient de vous informer des objectifs visés par l'entreprise pour la période estivale. Comment procéderez-vous pour en informer votre équipe et pour mettre en place des stratégies efficaces afin de les atteindre ?

Vous entendez un groupe d'employés se plaindre des objectifs de travail du temps des Fêtes et s'en prendre à la direction. Vous-même avez des préoccupations vis-à-vis des objectifs. Considérant les ressources dont vous disposez, comment réagissez-vous ?

Un matin, Valérie arrive en retard au travail. Vous savez que c'est parce que vous êtes sortis tard la veille. Comment agirez-vous, considérant que vous avez donné un avertissement à Pauline pour un retard quelques jours auparavant ?

André vous approche avec une suggestion pour améliorer la présentation visuelle de l'espace de vente. Que faites-vous si vous trouvez que l'idée est très intéressante ? Et si vous n'êtes pas convaincu ?

Un client entre dans le magasin recherchant un produit. Lorsque vous le lui présentez, il vous explique que le produit est moins cher chez votre concurrent. Comment réagissez-vous ? Quels arguments devez-vous présenter ?

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 3**MARCHE À SUIVRE**

Cette dernière partie vous propose de déterminer vos forces ainsi que des points à améliorer. Remplissez les espaces prévus à cet effet et effectuez ensuite la planification des activités qui vous permettront de vous perfectionner.

Mes forces sont (choisissez-en trois) :

Mes points à améliorer ou à développer (choisissez-en trois) :

Ces deux prochaines semaines, je choisis d'améliorer ou de développer (un choix seulement) :

Inscrivez ici les sources d'information à votre disposition afin d'en apprendre plus sur le sujet choisi précédemment :

Effectuez la planification hebdomadaire des activités qui vous permettront de vous perfectionner. Déterminez une activité par jour de travail, si possible.

Par exemple, si vous choisissez d'améliorer votre connaissance des produits. Vous pouvez effectuer les activités suivantes: lire les informations sur les emballages, consulter les catalogues des fournisseurs, discuter des nouveaux produits avec vos collègues, consulter des sites Internet spécialisés, valider vos acquis avec votre supérieur, etc.

Activités de la semaine #1

dimanche	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi

Activités de la semaine #2

dimanche	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi

Consacrez au moins deux semaines par sujet à perfectionner. Vous pouvez répéter cette dernière partie de l'exercice autant de fois que cela vous semble nécessaire. Cette partie est également un bon moyen de planifier les activités de formation et de perfectionnement de vos employés.

AUTOÉVALUATION

En remplissant cette grille, demandez-vous si vous avez bien compris et réalisé chacun des éléments d'évaluation. Indiquez :

- « Bon » si vous maîtrisez très bien l'élément de compétence ;
- « Moyen » si vous êtes à l'aise avec l'élément de compétence, mais que quelques situations vous causent encore des problèmes ;
- « Faible » si vous éprouvez généralement des difficultés avec la tâche à accomplir.

Soyez aussi honnête que possible. Dans les cas où vous répondez « Moyen » ou « Faible », inscrivez pourquoi (difficultés rencontrées).

Grille d'autoévaluation

	Autoévaluation			Commentaires du tuteur (s'il y a lieu)
	Bon	Moyen	Faible	
Je suis capable d'assurer le lien entre le personnel et la direction, d'être à l'écoute des deux et d'agir comme intermédiaire lorsque nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je représente l'entreprise en tout temps, je ne dénigre pas mon employeur et je partage mes préoccupations avec mes supérieurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'applique les plans d'action en élaborant des stratégies et en m'assurant de la participation de tous les membres de l'équipe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'assure le respect des politiques, des normes et des procédures dans l'entreprise ; je fais preuve d'impartialité dans l'application des règles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je suis à l'écoute des suggestions, je suggère des changements pertinents, je suis proactif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je m'assure de l'atteinte des objectifs en comparant les résultats avec les objectifs ; je suis capable d'identifier les causes des écarts et de trouver des solutions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je suis capable de maintenir mes compétences à jour et de me perfectionner ; je trouve les bonnes sources d'information.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je m'informe des activités de la concurrence ; je sais positionner mon entreprise sur le marché.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je suis capable de participer au congédiement d'un employé et de préparer son dossier de façon claire et impartiale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Difficultés rencontrées :



www.detailquebec.com
info@detailquebec.com

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL

