

Vis ma vie dans le commerce

Fiche d'animation

Faire vivre des situations concrètes du commerce pour permettre aux participants de comprendre les réalités du terrain et les compétences mobilisées.

Publics

Collégiens, lycéens, personnes en orientation, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion.

Durée

30 à 45 min par situation ou par métier.

Participants

15 à 30 participants.

Matériel

Fiches scénario, accessoires simples selon la situation, produits factices ou visuels, comptoir ou table si possible, feuilles d'observation.

Logistique

Prévoir un espace permettant la mise en situation. Animation renforcée si un professionnel intervient en réaction de fin.

Quand utiliser cette animation

Vis ma vie dans le commerce

Fiche d'animation

Script animateur

« Vous allez vivre une situation réelle que l'on peut rencontrer dans un métier du commerce. L'objectif n'est pas de "jouer parfaitement", mais de comprendre ce qu'on doit faire, ce qui est facile, ce qui est plus exigeant et ce que cela révèle du métier. »

Déroulé pas à pas

- ✓ Choisir une situation et distribuer les rôles (client, professionnel, observateurs).
- ✓ Lire le contexte et laisser 2 à 3 minutes de préparation.
- ✓ Jouer la scène pendant 3 à 5 minutes.
- ✓ Faire réagir le groupe : ce qu'il a observé, compris, ressenti.
- ✓ Conclure sur les compétences et réalités du métier.



Vis ma vie dans le commerce

8 situations

Situation	Contexte à lire	Compétence principale à faire émerger
Accueillir un client hésitant	Un client entre dans le magasin. Il regarde, n'ose pas demander, semble hésiter entre plusieurs produits.	Accueillir sans être intrusif, poser une question ouverte, créer un climat rassurant.
Gérer une réclamation	Un client revient après achat et explique qu'il est mécontent du produit ou du service.	Rester calme, reformuler le problème, proposer une solution ou une orientation claire.
Conseiller un produit technique	Le client veut un produit adapté à un besoin précis, mais ne maîtrise pas les aspects techniques.	Savoir traduire la technique en bénéfices simples et utiles.
Mettre en valeur une tête de gondole	Une opération commerciale doit être mise en avant pour attirer l'attention.	Comprendre le rôle du merchandising et de la mise en scène produit.
Organiser une mini-zone de vente	Plusieurs produits doivent être installés dans un petit espace afin d'être lisibles et attractifs.	Réfléchir à la circulation, à la lisibilité, à la hiérarchisation visuelle.
Préparer une commande click & collect	Une commande en ligne doit être vérifiée puis remise à un client venu la récupérer.	Montrer l'importance de la rigueur, de la fiabilité et du service.
Traiter un retour produit	Un client veut rendre un article et souhaite comprendre ses options.	Expliquer clairement les démarches et garder une relation positive.
Répondre à une demande urgente	Un client a besoin d'une solution immédiatement et ne veut pas perdre de temps.	Faire preuve de réactivité, de sang-froid et d'efficacité.



Conclusion

Le commerce, c'est du concret, du rythme, de l'adaptation et beaucoup de relation humaine. On ne "récite" pas un métier : on s'adapte à des situations variées, souvent en temps réel.





D'autres animations à votre disposition

N'hésitez pas à vous en inspirer !

Vrai / Faux du commerce

Quiz interactif sur les idées reçues et les évolutions professionnelle des métiers du commerce.

Le métier mystère

Faire deviner un métier du commerce à partir d'indices.

Mission vente

5 minutes pour convaincre un jury d'acheter un produit.

Les compétences transférables

Identifier les compétences des participants à partir de leurs expériences et valoriser leur transférabilité.

Réunion d'information

Panorama des formations, débouchés, évolutions de carrière et besoins des entreprises.

Pitches métiers

Témoignages de professionnels, apprentis ou formateurs.

Parcours inspirants

Témoignages de professionnels de leur trajectoire dans le secteur du commerce.

Le puzzle du parcours

Reconstitution d'un parcours d'accès à l'emploi en mettant les étapes dans l'ordre. L'objectif est de faire émerger les passerelles vers des métiers du commerce.

Tables rondes et parcours

Aborder les métiers du commerce de manière interactive, partager des parcours inspirants et répondre aux questions des participants dans un cadre convivial.

Mission réseau

Jeu de rôle à partir d'une situation, où il faut identifier 5 structures locales et 5 entreprises à mobiliser, puis définir qui contacte qui et avec quel message.

