



GUIDE

ANIMATION ENTREPRISES

Rencontres
des Métiers
du Commerce
du 5 au 16 octobre 2026

ÉVÈNEMENT N°3

ORGANISER DES ATELIERS DE DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

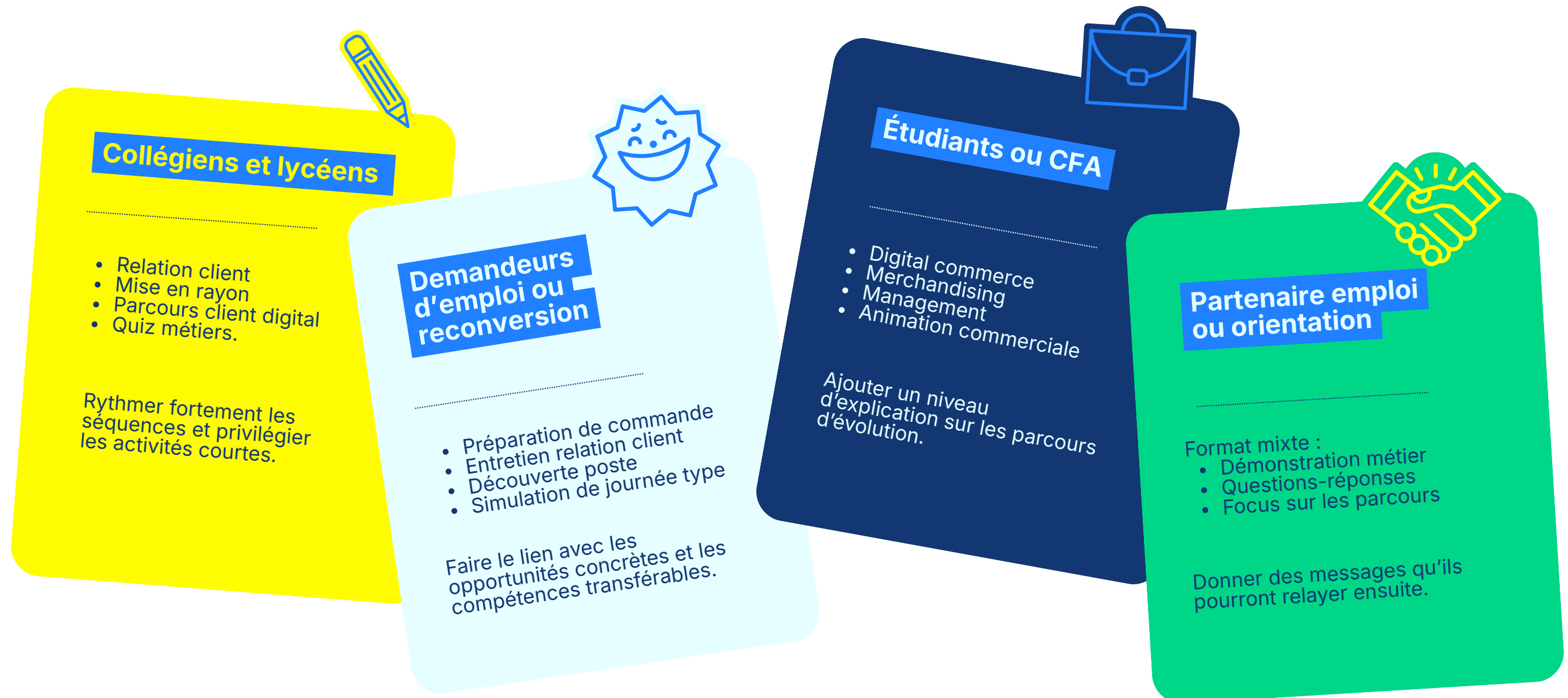
Objectif

L'atelier de découverte des métiers permet de **faire comprendre un métier par l'action**. Les participants ne doivent pas seulement écouter une présentation : **ils observent, manipulent, testent, questionnent et découvrent les compétences mobilisées dans une situation professionnelle**. L'atelier doit rester simple, sécurisé, ludique et valorisant.

Objectifs pédagogiques et opérationnels

- Faire découvrir un ou plusieurs métiers à travers des gestes simples et concrets.
- Montrer les compétences professionnelles mobilisées : relation client, organisation, précision, écoute, coopération, digital, logistique.
- Rendre les participants actifs grâce à des mises en situation, mini-défis ou jeux de rôle.
- Créer un échange direct avec les collaborateurs.
- Donner envie d'approfondir : formation, stage, alternance, visite, candidature ou rencontre complémentaire.

COMMENT CHOISIR LE BON ATELIER SELON LE PUBLIC ?



PRÉPARATION EN AMONT

SUJET	À PRÉPARER	CONSEIL TERRAIN
Thème	Choisir un métier ou une compétence principale : relation client, mise en rayon, logistique, digital, management.	Un atelier trop large devient flou. Choisir un angle simple.
Activité	Préparer une mini-situation réalisable en 10 à 20 minutes.	L'activité doit être sans risque et compréhensible sans prérequis.
Matériel	Produits factices, fiches consignes, cartes métiers, paperboard, badges, supports visuels.	Prévoir toujours un plan B si le matériel manque ou si le groupe est plus grand.
Animateurs	Identifier un animateur principal et, si possible, un collaborateur par atelier.	Prévoir un brief pour harmoniser le ton et les messages.
Suites	Prévoir les contacts, liens utiles, opportunités, informations formation ou alternance.	L'atelier doit ouvrir vers une suite concrète.

DÉROULÉ MINUTE PAR MINUTE

Accueil 5 à 10 minutes

- Installer le cadre.
- Présenter le groupe, les consignes, le thème de l'atelier.

Pitch métier 5 à 10 minutes

- Donner du sens.
- Présenter le métier, les missions, les compétences et les parcours possibles

Démonstration 10 à 15 minutes

- Montrer le geste professionnel.
- Un collaborateur montre une situation ou un geste métier.

Mise en pratique 20 à 40 minutes

- Rendre les participants actifs.
- Les participants testent, classent, jouent une scène, préparent, analysent ou résolvent une situation.

Débrief 10 à 15 minutes

- Transformer l'activité en apprentissage.
- Faire verbaliser ce qui a été difficile, utile, surprenant, puis relier aux compétences.

Questions-réponses 10 à 15 minutes

- Répondre aux interrogations.
- Ouvrir les questions métiers, parcours, formation, stage, alternance, recrutement.

Clôture 5 minutes

- Donner la suite.
- Remercier, transmettre contact, expliquer comment poursuivre.

SCRIPT D'ANIMATION MOT À MOT

Le script

d'accueil atelier

1 Accueil

« Bonjour à toutes et tous, bienvenue à cet atelier de découverte des métiers du commerce. Aujourd'hui, nous allons découvrir un métier non pas seulement avec une présentation, mais avec une mise en situation concrète. »

Installer une dynamique participative.

2 Cadre

« L'objectif est de tester, d'observer, de poser des questions et de comprendre les compétences utilisées dans le métier. Tout se fait dans un cadre bienveillant : on est là pour découvrir, pas pour évaluer. »

Rassurer les participants.

3 Annonce

« Le thème de l'atelier est : [relation client / mise en rayon / logistique / digital / management]. Nous commencerons par une démonstration, puis vous passerez à l'action. »

Clarifier le déroulé

1 Consigne

« Vous allez maintenant réaliser une activité courte. Je vais vous donner une situation professionnelle. Votre objectif est de proposer une solution, puis nous regarderons ensemble ce qu'un professionnel ferait dans la même situation. »

Passer à l'action.

2 Règles

« Vous pouvez travailler en binôme ou en petit groupe. Il n'y a pas une seule bonne réponse : ce qui nous intéresse, c'est votre raisonnement et les questions que vous vous posez. »

Favoriser la participation.

3 Encouragement

« N'hésitez pas à oser, à demander de l'aide et à expliquer vos choix. Dans les métiers du commerce, on apprend beaucoup en échangeant avec les autres. »

Mettre en confiance.

Le script

pitch métier

1 Présentation métier

« Le métier que nous allons découvrir consiste à [expliquer simplement]. Au quotidien, il faut à la fois [compétence 1], [compétence 2] et [compétence 3]. Ce métier est important parce qu'il contribue directement à [satisfaction client / qualité de service / organisation / performance du site]. »

Donner du sens au métier.

2 Lien parcours

« On peut accéder à ce métier par différents chemins : stage, alternance, première expérience, formation ou évolution interne. Ce qui compte beaucoup, c'est l'envie d'apprendre, la relation aux autres, la rigueur et l'esprit d'équipe. »

Ouvrir sur les opportunités.

Le script

lancement activité

SCRIPT D'ANIMATION MOT À MOT

Le script débrief

1 Retours participants

« Qu'est-ce qui vous a semblé le plus simple ?
Qu'est-ce qui vous a semblé le plus difficile ? »

Faire verbaliser l'expérience.

2 Lien compétences

« Ce que vous venez de faire mobilise plusieurs compétences professionnelles : [écoute / précision / organisation / rapidité / travail en équipe / sens du client]. Ce sont ces compétences qui sont recherchées dans le métier. »

Transformer l'activité en apprentissage.

3 Ouverture

« Est-ce que cette activité change l'image que vous aviez du métier ? Qu'est-ce qui vous a surpris ? »

Mesurer l'impact.

Le script clôture atelier

1 Synthèse

« Pour conclure, cet atelier vous a permis de voir que les métiers du commerce reposent sur des gestes concrets, mais aussi sur des compétences humaines, d'organisation et d'adaptation. »

Résumer clairement.

2 Suites

« Si vous souhaitez aller plus loin, vous pouvez vous renseigner sur [stage / alternance / candidature / visite / formation] auprès de [contact]. »

Donner une suite.

3 Remerciement

« Merci pour votre participation et votre implication. Vos questions et vos essais font partie de la découverte du métier. »

Valoriser le groupe.

ATELIERS CLÉ EN MAIN DÉTAILLÉ

Atelier relation client : accueillir, écouter, conseiller

Objectif : Faire comprendre que la relation client repose sur l'écoute, la reformulation, le conseil et la posture professionnelle.

Durée : 30 à 45 minutes.

Matériel : Cartes situations client, fiche d'observation, espace pour jeu de rôle.

Déroulé :

1. Présenter une situation client.
2. Demander au groupe ce qu'il ferait.
3. Faire jouer la scène par un collaborateur.
4. Faire rejouer une version courte avec un participant volontaire.
5. Débriefing les compétences mobilisées

Situations proposées :

- Un client hésite entre deux produits.
- Un client cherche un conseil.
- Un client est pressé.
- Un client n'est pas satisfait.
- Un client ne connaît pas le produit.

Questions débrief :

- Qu'est-ce qui aide à mettre le client en confiance ?
- Comment reformuler une demande ?
- Quelles qualités faut-il pour conseiller ?

Atelier mise en rayon : le bon produit au bon endroit

Objectif : Montrer que la mise en rayon demande de l'organisation, du sens client, de la logique commerciale et de la rigueur.

Durée : 30 à 45 minutes.

Matériel : Produits factices ou cartes produits, mini-plan de rayon, étiquettes prix, consignes.

Déroulé :

1. Présenter quelques produits.
2. Demander aux participants de les organiser dans un espace.
3. Observer leurs choix.
4. Expliquer la logique professionnelle : visibilité, accessibilité, cohérence, sécurité, saisonnalité.
5. Débriefing.

Variantes :

- Rayon volontairement mal organisé à corriger
- Mini-zone promotionnelle à créer
- Classement par besoin client.

Questions débrief :

- Pourquoi avez-vous placé ce produit ici ?
- Est-ce facile pour un client de comprendre le rayon ?
- Qu'est-ce qui rend un espace attractif ?

Le script atelier relation client

Au moment du lancement

« Dans cette activité, vous allez voir que conseiller un client ne veut pas dire réciter une fiche produit. Il faut d'abord comprendre son besoin. »

Au moment des consignes

« Un client arrive avec une demande. Votre première mission est de lui poser deux ou trois questions utiles avant de proposer une réponse. »

Au moment du débrief

« Ce qui compte ici, ce n'est pas d'avoir répondu vite, mais d'avoir compris la demande. Dans la relation client, l'écoute est souvent la première compétence. »

Le script atelier mise en rayon

Au moment du lancement

« On pense parfois que la mise en rayon consiste seulement à poser des produits. En réalité, il faut réfléchir au parcours du client, à la visibilité, à la sécurité et à la logique commerciale. »

Au moment des consignes

« Par groupe, vous allez organiser ces produits pour que le client comprenne rapidement l'offre. Expliquez ensuite vos choix. »

Au moment du débrief

« Ce que vous venez de faire montre que ce métier demande de l'observation, de la méthode et une vraie compréhension du client. »

ATELIERS CLÉ EN MAIN DÉTAILLÉ

Atelier logistique : préparer une commande sans erreur

Objectif : Faire découvrir les métiers de préparation, de stock, de contrôle et d'organisation logistique.

Durée : 30 à 45 minutes.

Matériel : Liste de commande fictive, cartes produits, bacs, feuille contrôle qualité, chronomètre optionnel.

Déroulé :

1. Donner une commande fictive.
2. Les participants sélectionnent les bons produits.
3. Vérification collective.
4. Discussion sur précision, méthode, sécurité et satisfaction client.

Variantes :

- Commande avec erreur à détecter.
- Challenge par équipe.
- Contrôle qualité final.
- Mini-stock à organiser.

Questions débrief :

- Qu'est-ce qui peut créer une erreur ?
- Comment s'organiser pour éviter les oublis ?
- Pourquoi la logistique impacte-t-elle le client ?

Atelier digital commerce : du clic au client

Objectif : Montrer comment le digital transforme les métiers du commerce et mobilise plusieurs fonctions.

Durée : 30 à 45 minutes.

Matériel : Cartes étapes du parcours client : recherche, commande, préparation, retrait, livraison, service après-vente.

Déroulé :

1. Distribuer les cartes étapes.
2. Demander au groupe de reconstituer le parcours.
3. Identifier les métiers mobilisés à chaque étape.
4. Débrief sur les compétences digitales et relationnelles.

Variantes :

- Parcours click and collect.
- Parcours retour produit.
- Parcours réclamation client.

Questions débrief :

- Quels métiers interviennent sans être visibles par le client ?
- Où intervient le digital ?
- Quelles compétences faut-il pour assurer une bonne expérience ?

Le script atelier logistique

Au moment du lancement

« Dans cette activité, vous allez préparer une commande. L'objectif n'est pas d'aller le plus vite possible, mais de comprendre comment on évite les erreurs. »

Au moment des consignes

« Vous avez une liste de produits. Votre mission est de préparer la commande, puis de vérifier que chaque élément correspond bien à la demande. »

Au moment du débrief

« Une commande réussie, c'est une commande complète, exacte et préparée dans de bonnes conditions. Derrière cela, il y a de la méthode, de la concentration et du travail d'équipe. »

Le script atelier digital commerce

Au moment du lancement

« Quand un client commande en ligne, plusieurs métiers se mobilisent avant, pendant et après l'achat. Nous allons reconstituer ensemble ce parcours. »

Au moment des consignes

« Placez les étapes dans l'ordre, puis associez à chaque étape les métiers ou compétences nécessaires. »

Au moment du débrief

« Le digital ne remplace pas les métiers du commerce : il les transforme. Il demande de l'organisation, de la réactivité et une bonne coordination entre équipes. »

LA CHECK-LIST ATELIERS DE DÉCOUVERTE

Avant

- ☐ Thème choisi
- ☐ Public confirmé
- ☐ Activité préparée
- ☐ Matériel prêt
- ☐ animateurs briefés
- ☐ Espace sécurisé
- ☐ Supports imprimés
- ☐ Autorisations droit à l'image prévues
- ☐ Contact de suite identifié

Pendant

- ☐ Accueil et consignes
- ☐ Pitch court
- ☐ Démonstration claire
- ☐ Mise en pratique
- ☐ Gestion du temps
- ☐ Débrief compétences
- ☐ Questions-réponses
- ☐ Photos uniquement avec accord

Après

- ☐ Remerciements
- ☐ Retour au partenaire
- ☐ Partage des temps forts validés
- ☐ Transmission des contacts utiles
- ☐ Bilan interne
- ☐ Repérage des participants intéressés
- ☐ Améliorations notées

