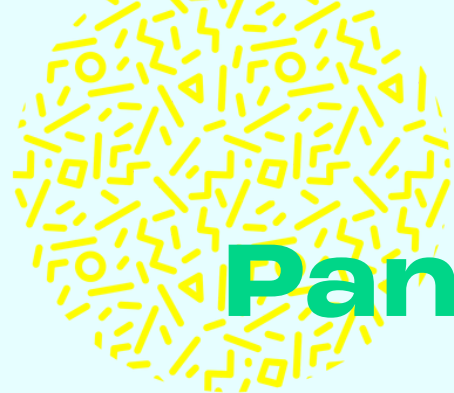




GUIDE

ANIMATION ENTREPRISES

Rencontres
des Métiers
du Commerce
du 5 au 16 octobre 2026



Panorama des **trois** évènements

Objectif

Durée conseillée

Jauge conseillée

Logique d'animation

Visite d'entreprise

Montrer concrètement les métiers, les équipes, les coulisses et les parcours possibles.

1h30 à 2h

10 à 25 personnes

Parcours guidé en 3 à 5 étapes métiers, avec démonstrations, témoignages et questions réponses.

Rencontre de candidats

Créer une première mise en relation avec des candidats et identifier les suites possibles.

2h à 4h

15 à 40 candidats

Accueil collectif, présentation courte, entretiens rapides, point parcours et suivi candidat.

Ateliers de découverte des métiers

Faire tester ou observer des gestes métiers de manière ludique et participative.

1h à 2h

10 à 20 personnes

Mini-activités, jeux de rôle, défis métiers, démonstrations et débrief collectif.

ÉVÈNEMENT N°1

ORGANISER LA VISITE DE VOTRE ENTREPRISE

Objectif

La visite d'entreprise permet aux participants de **voir concrètement ce qui se passe dans l'entreprise : les métiers, les gestes professionnels, l'organisation, les équipes, les parcours et les opportunités**. L'enjeu n'est pas seulement de faire visiter des locaux, mais de construire une vraie expérience de découverte, simple, vivante et incarnée.

Les ambitions de l'évènement

- **Faire découvrir 3 à 5 métiers ou situations de travail** en conditions réelles ou reconstituées.
- **Montrer que les métiers du commerce sont variés** : relation client, vente, conseil, logistique, digital, gestion, management, animation commerciale.
- **Déconstruire les idées reçues** sur les métiers du commerce en montrant la réalité du quotidien.
- **Valoriser les collaborateurs** en mettant leur métier en lumière.
- **Créer un premier lien avec des jeunes**, des demandeurs d'emploi, des publics en orientation ou des partenaires.
- **Donner envie de poursuivre** : stage, alternance, candidature, immersion, échange complémentaire.

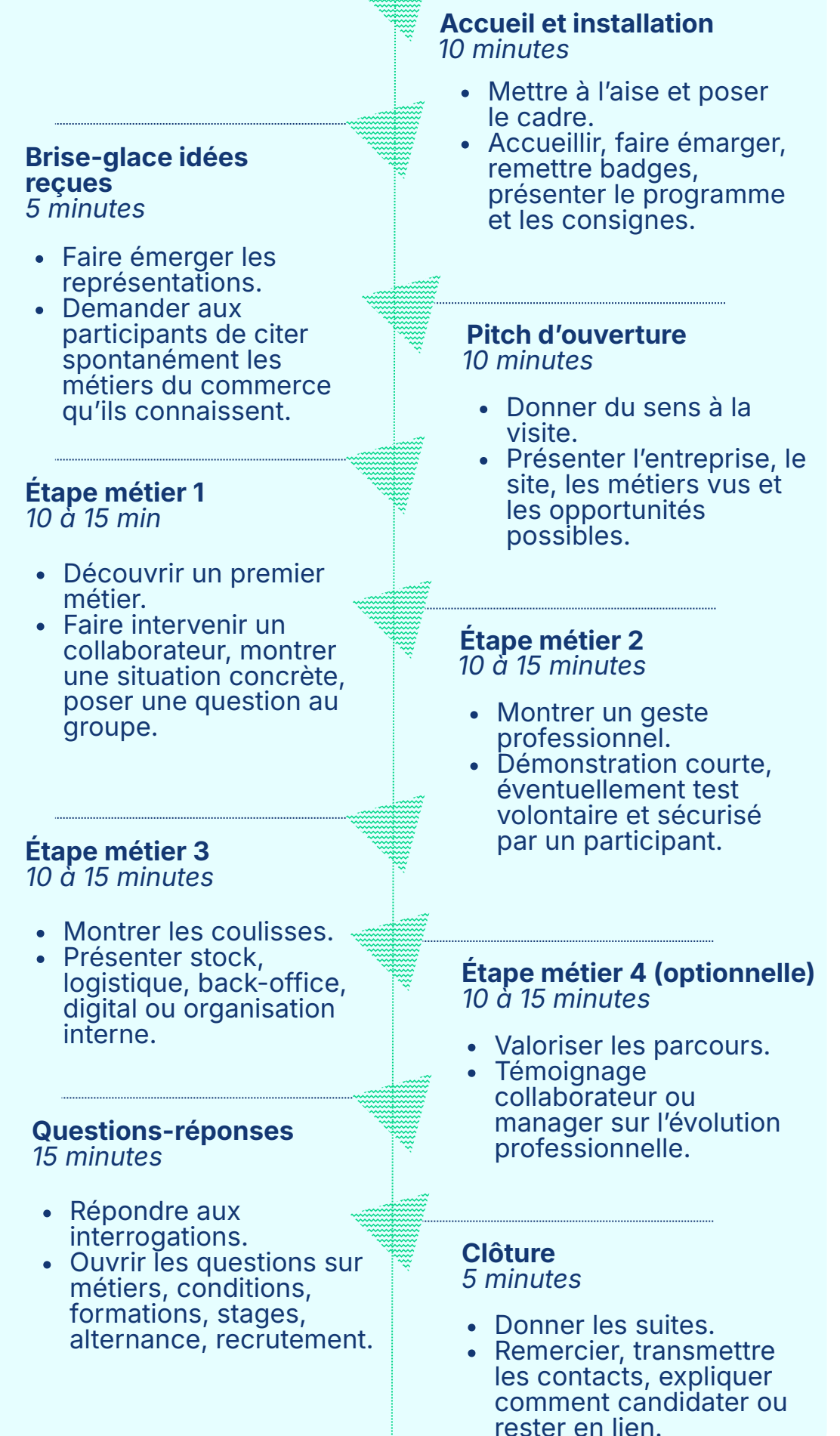
Publics possibles

- **Collégiens, lycéens, étudiants, apprentis ou futurs apprentis.**
- **Demandeurs d'emploi, personnes en reconversion ou publics accompagnés** par une structure d'insertion.
- **Partenaires locaux** : écoles, Missions Locales, France Travail, organismes de formation, CFA, associations.
- **Enseignants, prescripteurs, conseillers emploi ou orientation** qui pourront ensuite relayer les informations auprès de leurs publics.

PRÉPARATION EN AMONT

À PRÉPARER	ACTIONS À RÉALISER	CONSEIL TERRAIN
Le parcours	Choisir 3 à 5 étapes maximum : accueil, relation client, rayon ou activité commerciale, logistique ou stock, parcours collaborateur.	Mieux vaut peu d'étapes bien animées qu'un parcours trop long et trop dense.
Les ambassadeurs	Identifier les collaborateurs qui présenteront leur métier. Leur transmettre le déroulé, le temps de parole, les messages clés.	Prévoir un briefing rapide avant le jour J pour harmoniser les messages.
Les consignes	Lister les consignes de sécurité, les zones interdites, les règles photos et vidéos.	Les consignes doivent être données dès l'accueil et rappelées si nécessaire.
Les supports	Préparer badges, feuille d'émargement, fiche contact, plan du parcours, mini-questionnaire retour.	Les supports doivent rester simples et immédiatement utilisables.
Les suites	Identifier ce que l'entreprise propose après la visite : contact RH, lien de candidature, stage, alternance, prochaine rencontre.	Ne jamais finir sans donner une suite claire au public accueilli.

DÉROULÉ MINUTE PAR MINUTE



SCRIPT D'ANIMATION MOT À MOT

Le script d'accueil

1 Arrivée du groupe

« Bonjour à toutes et tous, bienvenue chez [nom de l'entreprise]. Nous sommes très heureux de vous accueillir aujourd'hui dans le cadre des Rencontres des Métiers du Commerce. L'objectif de cette visite est simple : vous montrer concrètement nos métiers, notre quotidien et les parcours possibles dans notre entreprise. »

Donner un ton chaleureux et professionnel dès le départ.

2 Cadre de la visite

« Pendant la visite, vous allez rencontrer plusieurs collaborateurs, observer des situations de travail et pouvoir poser toutes vos questions. Il n'y a pas de mauvaise question : l'idée est vraiment de comprendre les métiers tels qu'ils sont exercés au quotidien. »

Encourager les échanges et rassurer le public.

3 Consignes pratiques

« Avant de commencer, quelques consignes simples : nous restons groupés, nous respectons les zones indiquées, et pour les photos ou vidéos, nous vous précisons ce qui est possible. Aucune image ne sera prise ou diffusée sans accord. »

Sécuriser et cadrer le droit à l'image.

Le script brise-glace

1 Question d'ouverture

« Pour commencer, quand vous pensez aux métiers du commerce, quels métiers vous viennent spontanément en tête ? »

Faire émerger les représentations.

2 Relance

« Très bien. On parle souvent de vente ou de caisse, mais aujourd'hui vous allez voir que le commerce mobilise aussi de la logistique, du digital, du conseil, de l'organisation, du management et beaucoup de travail d'équipe. »

Élargir la vision du secteur.

Le script pitch d'entreprise

1 Présentation

« Notre entreprise, c'est [activité principale]. Ici, sur le site de [ville ou lieu], nos équipes travaillent chaque jour autour de [missions principales]. Ce que nous voulons vous montrer aujourd'hui, c'est la diversité des rôles qui permettent de répondre aux besoins des clients. »

Situer l'entreprise simplement.

2 Annonce du parcours

« La visite va se dérouler en plusieurs étapes. À chaque étape, un collaborateur vous expliquera son métier, vous montrera une situation concrète, puis nous prendrons quelques questions. »

Donner une vision claire du déroulé.

SCRIPT D'ANIMATION MOT À MOT

Le script

étape métier

1 Introduction collaborateur

« Nous sommes maintenant avec [prénom], qui exerce le métier de [métier]. [Prénom], pouvez-vous nous expliquer en quelques mots votre rôle et ce que vous faites dans une journée type ? »

Faire parler l'ambassadeur métier.

2 Relance métier

« Qu'est-ce qui est le plus important dans votre métier : la relation client, l'organisation, la précision, le travail en équipe ? »

Faire apparaître les compétences.

3 Lien avec le public

« Est-ce que certains d'entre vous imaginaient ce métier comme cela ? Qu'est-ce qui vous surprend le plus ? »

Créer l'interaction.

Le script

clôture

1 Synthèse

« Pour conclure, nous avons vu aujourd'hui plusieurs facettes de nos métiers : le contact client, l'organisation, les gestes professionnels, les coulisses et les parcours possibles. L'idée était de vous montrer le commerce tel qu'il se vit vraiment. »

Reformuler les apprentissages.

2 Suites

« Si vous souhaitez aller plus loin, vous pouvez nous recontacter via [contact], consulter nos offres sur [lien] ou échanger avec votre accompagnateur pour une candidature, un stage, une alternance ou une immersion. »

Donner une suite opérationnelle.

3 Remerciement

« Merci pour votre présence, vos questions et votre curiosité. Nous espérons que cette visite vous aura donné une vision plus concrète et plus complète de nos métiers. »

Terminer positivement.

ANIMATIONS DÉTAILLÉES À INTÉGRER DANS LA VISITE



Avant - après les idées reçues

Objectif : Mesurer l'évolution du regard des participants.

Déroulé terrain : Au début, demander : « Que pensez-vous des métiers du commerce ? ». En fin de visite, poser la question et comparer les réponses.

Matériel : Post-it, tableau ou paperboard.

Conseil animateur : Ne pas juger les réponses. Les utiliser comme point de départ.



Le geste métiers expliqué

Objectif : Rendre le métier visible et concret.

Déroulé terrain : Un collaborateur montre un geste simple, explique pourquoi il le fait et quelles compétences sont mobilisées.

Matériel : Produits, outils internes ou exemples factices.

Conseil animateur : Choisir un geste court, sûr et compréhensible.



Parcours collaborateur

Objectif : Montrer les possibilités d'évolution.

Déroulé terrain : Un salarié raconte son parcours en 3 temps : arrivée, poste actuel, prochaine étape ou compétences développées.

Matériel : Fiche quiz ou oral.

Conseil animateur : Rester ludique, pas scolaire.



Quiz de clôture

Objectif : Ancrer les découvertes.

Déroulé terrain : Poser 5 questions rapides au groupe : métiers vus, compétence clé, surprise, opportunité, question restante.

Matériel : Fiche quiz ou oral.

Conseil animateur : Rester ludique, pas scolaire.

CHECK-LIST VISITE D'ENTREPRISE



Avant

- ☐ Date validée
- ☐ Partenaire identifié
- ☐ Public confirmé
- ☐ Parcours préparé
- ☐ Ambassadeurs briefés
- ☐ Consignes sécurité prêtes
- ☐ Supports imprimés
- ☐ Autorisations droit à l'image prévues
- ☐ Contact de suite identifié

Pendant

- ☐ Accueil et émargement
- ☐ Consignes données
- ☐ Gestion du groupe
- ☐ Respect du timing
- ☐ Démonstrations encadrées
- ☐ Questions encouragées
- ☐ Photos uniquement avec accord
- ☐ Contacts collectés si besoin

Après

- ☐ Message de remerciement
- ☐ Retour au partenaire
- ☐ Partage des temps forts validés
- ☐ Suivi des demandes de stage, alternance ou candidature
- ☐ Débrief interne
- ☐ Points d'amélioration notés

ÉVÈNEMENT N°2

ORGANISER UNE RENCONTRE AVEC DES CANDIDATS

Objectif

La rencontre de candidats vise à **créer un premier contact professionnel entre l'entreprise et des personnes intéressées par ses métiers**. Elle peut servir à **présenter des postes, repérer des profils, construire un vivier, proposer une alternance, orienter vers un stage ou engager une suite de recrutement**. Elle doit être organisée comme un parcours fluide et rassurant, pas seulement comme une succession d'entretiens.

Les ambitions de l'évènement

- **Présenter clairement les métiers, les postes, les conditions d'exercice et les opportunités.**
- **Permettre à chaque candidat de se présenter** dans un cadre simple et bienveillant.
- **Identifier les profils** à recontacter, à orienter ou à accompagner.
- **Donner une information claire sur les suites** : délais, interlocuteur, étapes, documents éventuels.
- **Renforcer les liens avec les partenaires** emploi, insertion, orientation ou formation.

Formats possibles

JOB DATING COURT

Quand l'utiliser ?

Lorsque plusieurs candidats sont attendus et que les besoins sont déjà identifiés.

Organisation

Entretiens de 10 à 15 minutes, grille commune, planning par créneau.

Avantage

Efficace, rythmé, facile à consolider.

PRÉSENTATION MÉTIER PUIS ENTRETIEN

Quand l'utiliser ?

Lorsque les candidats connaissent peu les métiers.

Organisation

Présentation collective, témoignage collaborateur, puis entretiens courts.

Avantage

Permet aux candidats de mieux comprendre avant de se positionner.

PARCOURS CANDIDAT IMMERSIF

Quand l'utiliser ?

Lorsque l'entreprise veut rendre le recrutement plus concret.

Organisation

Présentation, mini-démonstration métier, entretien, point parcours.

Avantage

Valorise la réalité du métier et facilite l'échange.

PRÉPARATION EN AMONT

SUJET	À PRÉPARER	CONSEIL TERRAIN
Besoins	Lister les métiers, postes, contrats, lieux, volumes éventuels, disponibilités attendues.	Ne pas inviter des candidats sans avoir clarifié ce que l'entreprise peut proposer.
Partenaires	Transmettre aux partenaires les profils recherchés, le format, les horaires, les documents à apporter.	Demander une préparation des candidats en amont.
Espaces	Prévoir accueil, attente, entretiens, point information, circulation et signalétique.	Limiter les croisements et éviter que les candidats attendent sans information.
Équipe interne	Mobiliser recruteurs, managers, RH, collaborateurs témoins, personne référente accueil.	Chaque personne doit connaître son rôle précis.
Outils	Préparer planning, liste candidats, grille d'entretien, fiche opportunités, modèle de suivi.	Utiliser une grille commune pour faciliter la consolidation des suites.

DÉROULÉ MINUTE PAR MINUTE

Présentation collective 10 minutes

- Clarifier les métiers et opportunités.
- Présenter l'entreprise, les postes, les conditions, les qualités attendues et les suites.

Entretiens courts 60 à 150 minutes

- Rencontrer les candidats.
- Faire passer les candidats selon le planning, utiliser la grille commune, noter les suites.

Clôture 10 minutes

- Cadrer la suite.
- Remercier, annoncer les délais, rappeler le contact, expliquer les prochaines étapes.

Accueil et émargement 15 minutes

- Installer le cadre et orienter les candidats.
- Accueillir, vérifier l'inscription, expliquer le déroulé, remettre les informations utiles.

Témoignage collaborateur 10 minutes

- Incarner le métier.
- Faire parler un salarié sur son quotidien, son parcours et ses conseils.

Point parcours En continu ou 20 minutes

- Présenter les possibilités.
- Informer sur stages, alternance, candidatures, formations, contact RH.

Collecte des retours 5 minutes

- Améliorer l'action.
- Faire remplir un mini-retour candidat ou recueillir quelques verbatims.

SCRIPT D'ANIMATION MOT À MOT

Le script

d'accueil candidats

1 Accueil

« Bonjour, bienvenue à cette rencontre organisée dans le cadre des Rencontres des Métiers du Commerce. Nous sommes ravis de vous accueillir aujourd'hui pour vous présenter nos métiers, échanger avec vous et identifier les suites possibles selon votre projet. »

Créer un climat rassurant.

2 Déroulé

« La rencontre va se dérouler en plusieurs temps : une courte présentation de l'entreprise et des métiers, puis des échanges individuels ou en petits groupes. À la fin, nous vous expliquerons clairement les prochaines étapes. »

Donner de la visibilité.

3 Posture

« L'objectif n'est pas de vous piéger. Nous voulons mieux vous connaître, comprendre ce qui vous intéresse et vous donner une vision claire de nos métiers. »

Réduire le stress candidat.

Le script

présentation entreprise et métiers

1 Présentation

« Notre entreprise intervient dans [activité]. Les métiers que nous allons vous présenter aujourd'hui concernent notamment [métiers]. Ce sont des métiers de contact, d'organisation, de service, de rigueur et de travail en équipe. »

Présenter simplement.

2 Conditions

« Nous préférons être transparents : ces métiers demandent [qualités ou contraintes réalistes : ponctualité, relation client, rythme, disponibilité, organisation]. Mais ils permettent aussi d'apprendre, d'évoluer et de construire un parcours professionnel concret. »

Donner une vision réaliste.

3 Opportunités

« Aujourd'hui, les possibilités peuvent concerner [emploi, stage, alternance, immersion, candidature spontanée]. Nous vous précisons les modalités à la fin de l'échange. »

Sécuriser les attentes.

SCRIPT D'ANIMATION MOT À MOT

Le script

ouverture d'entretien court

1

Entrée en entretien

« Bonjour, bienvenue à cette rencontre organisée dans le cadre des Rencontres des Métiers du Commerce. Nous sommes ravis de vous accueillir aujourd'hui pour vous présenter nos métiers, échanger avec vous et identifier les suites possibles selon votre projet. »

Créer un climat rassurant.

Question 1 pour comprendre le projet.

« Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases et nous dire ce qui vous amène aujourd'hui ? »

Question 2 pour évaluer l'intérêt.

« Qu'est-ce qui vous attire dans les métiers du commerce ou dans les postes que nous avons présentés ? »

Question 3 pour valoriser les expériences.

« Avez-vous déjà eu une expérience en contact client, vente, logistique, préparation, animation ou travail en équipe ? Même une expérience courte peut être intéressante. »

Question 4 pour identifier la suite concrète.

« Quelles sont vos disponibilités et quel type de suite recherchez-vous : emploi, stage, alternance, découverte, autre ? »

Le script

clôture candidat

1

Synthèse

« Merci pour cet échange. Ce que je retiens, c'est [élément positif ou point de motivation]. Nous allons consolider les échanges avec l'équipe et revenir vers vous selon les modalités annoncées. »

Faire un retour respectueux.

2

Suite

« La prochaine étape est la suivante : [délai ou modalité de retour à personnaliser]. Si vous avez une question après cette rencontre, vous pouvez contacter [nom ou adresse]. »

Donner une suite claire.

3

Remerciement

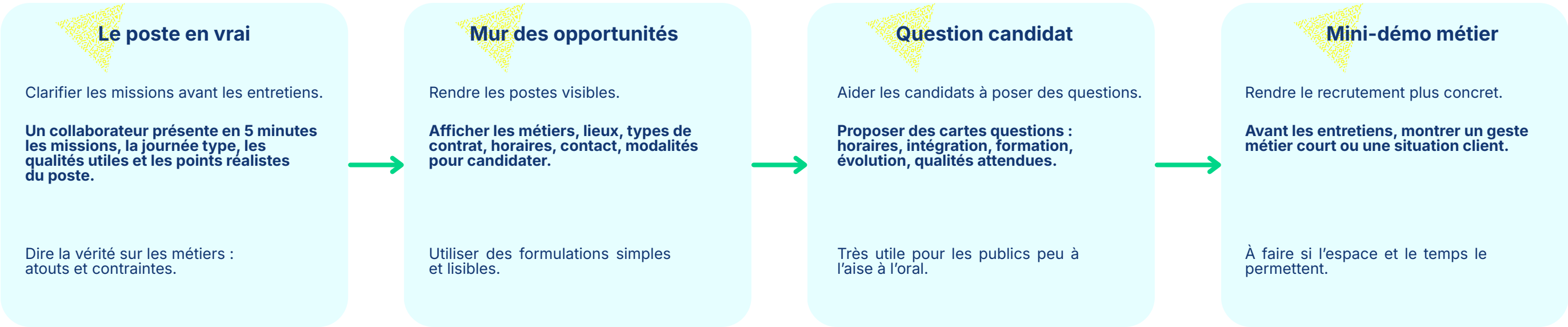
« Merci encore pour votre présence et votre intérêt pour nos métiers. »

Clôturer proprement.

GRILLE D'ENTRETIEN COURTE À UTILISER SUR PLACE

Thème	Questions à poser	Notes et suite possible
Projet	Quel type de poste, de stage ou d'alternance recherchez-vous ?	À recontacter / à orienter / à revoir / candidature non adaptée à ce stade.
Motivation	Qu'est-ce qui vous intéresse dans le commerce ou dans notre entreprise ?	Repérer l'intérêt réel et les représentations.
Expérience	Avez-vous déjà une expérience, même courte, en relation client, vente, logistique, caisse, animation ou travail d'équipe ?	Valoriser les expériences formelles et informelles.
Compétences	Quelles qualités pensez-vous pouvoir apporter ?	Écoute, ponctualité, rigueur, contact, organisation, adaptabilité.
Disponibilités	Quelles sont vos disponibilités et contraintes éventuelles ?	Vérifier la compatibilité avec l'opportunité.
Suite	Êtes-vous d'accord pour être recontacté et selon quel canal ?	Téléphone, mail, partenaire, autre modalité.

ANIMATION COMPLÉMENTAIRE POUR DYNAMISER LA RENCONTRE



LA CHECK-LIST RENCONTRE DE CANDIDATS

Avant

- ☐ Besoins clarifiés
- ☐ Postes et contrats listés
- ☐ Partenaires briefés
- ☐ Candidats inscrits
- ☐ Planning préparé
- ☐ Espaces réservés
- ☐ Grilles imprimées
- ☐ Équipe interne briefée
- ☐ Modalités de suite définies

Pendant

- ☐ Accueil et émargement
- ☐ Présentation courte
- ☐ Orientation des candidats
- ☐ Entretiens selon planning
- ☐ Grilles complétées
- ☐ Point information animé
- ☐ Gestion de l'attente
- ☐ Annonce des suites

Après

- ☐ Consolidation des grilles
- ☐ Classement des suites
- ☐ Retour aux candidats
- ☐ Retour aux partenaires
- ☐ Relances prioritaires
- ☐ Bilan interne
- ☐ Améliorations notées

ÉVÈNEMENT N°3

ORGANISER DES ATELIERS DE DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

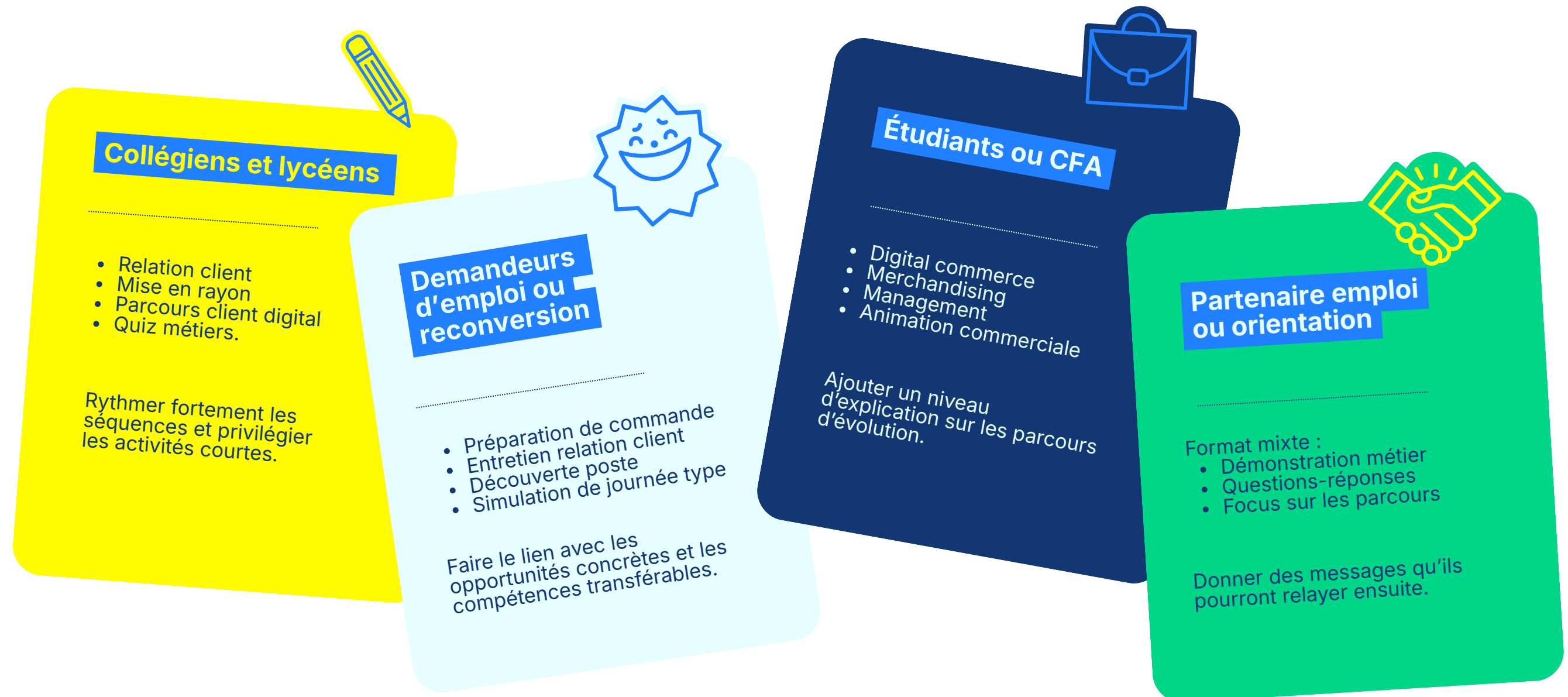
Objectif

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

ANNEXES OPÉRATIONNELLES

Annexe 1 - Messages clés à faire passer dans tous les formats

- **Les métiers du commerce sont variés** : ils ne se limitent pas à la vente ou à la caisse.
- **Le commerce mobilise des compétences** relationnelles, techniques, digitales, logistiques et organisationnelles.
- **Les entreprises recherchent** des personnes motivées, curieuses, ponctuelles, capables d'apprendre et de travailler en équipe.
- **Il existe plusieurs portes d'entrée** : stage, alternance, première expérience, formation, candidature, mobilité ou évolution interne.
- **La meilleure manière de comprendre un métier est** d'échanger avec celles et ceux qui le pratiquent au quotidien.

Annexe 3 - Trame de briefing collaborateurs

- Présenter son métier en mots simples, sans jargon.
- Expliquer une journée type ou une situation concrète.
- Montrer un geste ou une mission visible si possible.
- Dire ce qui plaît dans le métier, mais aussi ce qui demande de l'effort ou de la rigueur.
- Partager un conseil pour une personne qui voudrait découvrir ou rejoindre ce métier.
- Respecter le temps prévu pour que le déroulé reste fluide

Annexe 4 - Phrase de conclusion commune

« **Merci pour votre participation. Nous espérons que ce temps vous aura permis de mieux comprendre la réalité des métiers du commerce. Si vous souhaitez poursuivre l'échange, découvrir une opportunité, candidater, rechercher un stage ou une alternance, vous pouvez contacter [nom / mail / lien].** »

Annexe 2 - Mini questionnaire de retour participants

Questions	Réponses possibles
Ce que j'ai découvert aujourd'hui	Réponse libre
Le métier ou l'activité qui m'a le plus intéressé	Réponse libre
Ce qui m'a surpris	Réponse libre
Ai-je envie d'en savoir plus ?	Oui / Non / Peut-être
Je souhaite être recontacté pour	Stage / Alternance / Emploi / Information / Autre
Mon contact si je souhaite être recontacté	Nom, prénom, mail, téléphone, accord de contact

