
2025

Procédure de qualification

**Assistante du commerce de détail AFP /
Assistant du commerce de détail AFP**

Position 2 : Série 1

DCO B

Gestion et présentation des produits et prestations

oral

Situation critique « Étiquetage erroné au niveau du prix »

Situation de départ

Un client vous interpelle et vous présente deux articles identiques avec des prix différents. Il vous demande de pouvoir payer le prix le plus avantageux. Vous ne connaissez pas le prix exact de ce produit.

Tâche

Citez les mesures nécessaires que vous prenez dans cette situation.

Pour chaque mesure, expliquez pourquoi vous la prenez.

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions principales suivantes :

- L'apprenti(e) décrit-il/elle une procédure plausible dans la situation décrite ?
- L'apprenti(e) justifie-t-il/elle correctement sa démarche ?

Cadre temporel

5 minutes de préparation

5 minutes d'examen

Solution type

Situation critique « Étiquetage erroné au niveau du prix »

Mesures	Justifications
Rechercher des informations concernant ces produits auprès d'un collègue ou d'un supérieur.	Selon les informations reçues, adapter le prix pour le client.
Se rendre en rayon pour vérifier les dires du client.	Voir les informations qui pourraient confirmer l'un des deux prix.
Se rendre à la caisse pour vérifier.	Scanner le produit et s'assurer du bon numéro d'article.
Visualiser l'étiquette.	S'assurer de l'honnêteté du client ou d'une tierce personne.
Contrôler l'ensemble du rayon.	S'assurer de ne pas avoir une situation identique.
Suivre le règlement de l'entreprise et le code des obligations.	Être en accord avec les directives reçues au début de l'apprentissage.
Prise en charge du client de manière professionnelle.	S'excuser au nom de l'entreprise. Trouver la meilleure solution.
Remercier le client.	Fidéliser le client qui nous a permis de solutionner un problème dans notre assortiment.

Pour les experts :

La personne en formation ne doit pas donner toutes les justifications pour avoir trois points. Cependant les justifications et les mesures doivent être pertinentes et complètes.

Les mesures sont des exemples types, d'autres formulations sont donc envisageables, et les justifications ne sont pas exhaustives.