

---

2025Procédure de qualification

---

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

---

**Position 2 : Série 3****DCO B****Gestion et présentation des produits et prestations****oral**

---

**Situation critique « Réception colis endommagé »****Situation de départ**

Vous êtes responsable de réceptionner les marchandises dans votre entreprise. Lors d'une livraison d'un fournisseur, vous vous rendez compte qu'un des colis présente des dégâts visuels après le départ du transporteur.

**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 « Réception colis endommagé »

Mesures	Justifications
Ouvrir le colis.	S'assurer de l'état de la marchandise.
Informers son supérieur.	Le supérieur doit être informé de l'état du colis et d'éventuels dégâts sur la marchandise en vue d'une réclamation.
Informers le transporteur et le fournisseur.	Informers le transporteur et faire constater les dégâts. Démarche liée à la réclamation vers le fournisseur.
Prendre des photos du colis.	Preuve en cas de dégâts et pour la réclamation.
Inscrire les dégâts, remarques, ... sur le bulletin de livraison ou sur le formulaire de retour.	Trace écrite du problème.
Traiter si besoin la marchandise endommagée.	Marchandise invendable et impossibilité de mettre en rayon.
Informers ses collègues et/ou clients si la marchandise est endommagée.	Marchandise non disponible.
Déposer toutes les preuves de cette situation au même endroit (classeur réclamation, tiroir, armoire).	Garder une trace et faciliter le suivi de cette réclamation.

#### 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.