

2025

Procédure de qualification

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

Position 2 : Série 5

DCO B

Gestion et présentation des produits et prestations

oral

Situation critique « Processus d'inventaire »

Situation de départ

Vous travaillez comme assistant(e) du commerce de détail dans un petit commerce. La semaine dernière, une erreur s'est produite plusieurs fois : le système de stockage du magasin indiquait qu'il restait des exemplaires d'un article en stock ; cependant, après vérification, il s'est avéré que le produit était en réalité épuisé. Les clients étaient visiblement déçus en apprenant que l'article souhaité n'était plus disponible.

La directrice a donc décidé qu'il fallait désormais procéder à un inventaire intermédiaire. Elle vous demande de préparer cet inventaire avec elle.

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 « Processus d'inventaire »

Mesures	Justifications
Définir la méthode et le système d'enregistrement	Il s'agit d'effectuer l'inventaire de manière judicieuse et structurée.
Fixer un calendrier : en dehors ou en partie pendant les heures d'ouverture du magasin	On peut ainsi définir un plan d'intervention.
Déterminer les outils nécessaires (selon que l'inventaire est électronique ou manuel) et les organiser : portes bloc-notes, matériel d'écriture, iPad, ordinateur portable, etc.	Il s'agit de se donner les moyens d'inventorier concrètement les produits ; en disposant du matériel nécessaire, on peut travailler efficacement.
Subdiviser l'inventaire en plusieurs parties	Ceci permet d'établir un calendrier adéquat et de désigner les collaborateurs qui devront intervenir en fonction du travail à faire.
Informers les collaborateurs	Les collaborateurs peuvent ainsi se préparer.
Répartir les tâches entre les collaborateurs	Chacun sait de quelle tâche particulière il est responsable, et connaît la délimitation de son travail.
Préparer l'entrepôt. Contrôler que les produits sont visibles, accessibles et peuvent être scannés, vérifier l'étiquetage des rayons et l'organisation.	Une bonne préparation permet ensuite de travailler efficacement. Il convient d'écarter tout ce qui est susceptible d'entraver le travail.
Contrôle des produits : code EAN disponible ?	Ce code permet de traiter les articles de manière simple, rapide et sans erreur.

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.