

---

2025Procédure de qualification

---

**Gestionnaire du commerce de détail CFC**

---

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

---

**Situation critique « Prix unitaire erroné »****Situation de départ**

Vous êtes responsable des prix du rayon « food » de votre supermarché. Vous constatez qu'un lot de 5 paquets biscuits en promotion à CHF. 5.90 est détecté par la caisse au prix de CHF. 7.90. Vous devez réagir rapidement pour garantir que le client paiera le prix action. De plus vous contrôlez si l'emplacement et les informations indiquées sur les étiquettes sont en conformité avec l'OIP (Ordonnance Indication des Prix).

**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 « Prix unitaire erroné »

Mesures	Justifications
Vérifier l'étiquette sur l'article.	Contrôler si le prix affiché correspond à celui dans le système, si les éléments en lien avec l'OIP sont présents (prix unitaire, poids, etc..).
Vérifier l'emplacement de l'étiquette.	L'emplacement de l'étiquette ne doit pas tromper le client.
Comparer le prix dans le système caisse.	Vérifier les éventuelles erreurs du système.
Corriger le prix sur le système d'encaissement.	Assurer que le prix correspond bien à l'action.
Corriger et remplacer les étiquettes des articles.	Eviter les réclamations et les mécontentements des clients.
Informers son supérieur.	Prévenir pour éviter d'autres erreurs semblables.
Vérifier plus régulièrement le rayon.	Assurer la fiabilité et la conformité des prix par rapport au système de la caisse.

#### 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.