

---

2025Procédure de qualification

---

**Gestionnaire du commerce de détail CFC**

---

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

---

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

Vous vous occupez des arrivages de votre entreprise. A 10 h, un transporteur a déposé un colis très attendu et commandé pour un client qui doit passer comme convenu à 13 h 30 récupérer sa marchandise. Celle-ci lui est absolument nécessaire pour la fin de la semaine. Vous vous rendez compte que ce colis présente des dégâts importants et il ne fait aucun doute que la marchandise est endommagée. Le transporteur a déjà quitté votre magasin et votre responsable principal est absent ce matin pour cause de maladie.

**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.	Constater les dégâts liés à la marchandise et prendre en photo pour une preuve.
Informar le remplaçant du supérieur.	Le supérieur étant absent, son remplaçant doit être informé de l'état du colis et des dégâts sur la marchandise en vue d'une réclamation et d'une recherche d'une solution rapide.
Informar le transporteur et le fournisseur.	Informar le transporteur et faire constater les dégâts. Démarche liée à la réclamation vers le fournisseur.
Chercher une solution de remplacement.	Trouver cet article dans une autre succursale ou faire livrer rapidement par le fournisseur actuel ou trouver un produit de remplacement.
Inscrire les dégâts, remarques, ... sur le bulletin de livraison ou sur le formulaire de retour.	Trace écrite du problème.
Informar le client.	Informar le client dès qu'une solution de remplacement sera trouvée en tenant compte de ses besoins au niveau du délai.
Suivre l'évolution de la situation.	S'intéresser et tout entreprendre pour la satisfaction du client.
Traiter la marchandise endommagée.	Marchandise non livrable. Suivre la procédure.

#### 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.