

---

2025Procédure de qualification

---

**Gestionnaire du commerce de détail CFC**

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

---

**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

## Notes

### Situation critique « Réception colis endommagé »

Mesures	Justifications