
2025

Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 2 : Série 4

DCO B

Gestion et présentation des produits et prestations

oral

Situation critique « Livraison de marchandises endommagées ou erronées »

Situation de départ

Vous travaillez comme gestionnaire du commerce de détail dans un magasin de sport. Vous effectuez le contrôle des marchandises reçues et constatez que seules 21 vestes sont arrivées au lieu des 25 commandées. En continuant votre contrôle, vous remarquez que les chaussures de running jaune fluo livrées sont décolorées par endroit.

Au cours de la journée une cliente revient au magasin avec un pantalon imperméable qu'elle a acheté quelques jours plus tôt. Elle est furieuse, car le pantalon a rétréci après un lavage à 30 degrés seulement.

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 « Livraison de marchandises endommagées ou erronées »

Mesures	Justifications
<p>Comparer la marchandise livrée avec le bon de livraison.</p> <p>Une fois contrôlé, comparer le bon de livraison avec la commande.</p> <p>Comparer le bon de livraison avec la facture reçue.</p> <p>Informers immédiatement le fournisseur qu'il manque des vestes.</p>	<p>La vérification du bon de livraison permet de contrôler le nombre de vestes qui auraient dû être livrées.</p> <p>Examiner si le nombre de vestes livrées ne correspond effectivement pas à la quantité commandée.</p> <p>Cela permet de vérifier si la facture correspond à la marchandise reçue. Si ce n'est pas le cas, l'erreur peut ainsi être signalée à temps au fournisseur.</p> <p>On peut alors adapter la facture et ne payer que ce qui a été effectivement livré ou demander au fournisseur de livrer gratuitement les quatre vestes manquantes.</p>
<p>Signaler le défaut par écrit (p. ex. par courriel) au fournisseur dans un délai de 5 à 8 jours dès réception des chaussures de running jaune fluo décolorées.</p> <p>Selon le CO, on peut réclamer au fournisseur les modes de réparation suivants (droits de garantie) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement : le fournisseur remplace les chaussures décolorées par des chaussures en parfait état. • Réduction : le fournisseur accorde une réduction de prix (rabais) à l'entreprise. • Résiliation : le fournisseur et l'acheteur conviennent de résilier le contrat de vente. • Le mode de réparation n'est pas réglé dans le CO <p>Remarque : il n'est pas nécessaire que l'article du code des obligations soit mentionné!</p>	<p>Par écrit pour conserver une preuve.</p> <p>La réclamation est adressée au fournisseur afin qu'il puisse réparer le dommage ; ce n'est pas à l'entreprise d'en faire les frais.</p> <p>La décoloration des chaussures de running jaune fluo constitue un défaut visible qui doit être signalé au fournisseur dans un délai de 5 à 8 jours, faute de quoi l'entreprise perd le droit à la réparation du dommage.</p>

<p>Le client dispose des droits de garantie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement : une nouvelle paire de pantalon imperméable est remise gratuitement au client. • Réduction : une réduction de prix ultérieure (rabais) est accordée au client. • Résiliation : le client peut résilier le contrat de vente. <p>En outre, le défaut est signalé par écrit au fournisseur à qui il est demandé de prendre en charge les dommages occasionnés.</p>	<p>Dans le cas des pantalons imperméables, il s'agit d'un défaut caché qui peut être dénoncé dans un délai de deux ans à compter de la date d'achat. Lorsqu'un client découvre un défaut plus tard (défaut caché), il doit en aviser immédiatement le détaillant.</p> <p>Le fournisseur est responsable des défauts cachés (avis par écrit afin de conserver une preuve).</p>
--	---

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.