
2025Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

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

Notes

Situation critique « Livraison de marchandises endommagées ou erronées »

Mesures	Justifications