

---

2025Procédure de qualification

---

**Assistante du commerce de détail AFP /****Assistant du commerce de détail AFP**

---

**Position 3 : Série 4****DCO D****Interagir dans l'entreprise et dans la branche****oral**

---

**Situation critique « Recevoir des ordres de travail »****Situation de départ**

Une nouvelle livraison est arrivée dans votre magasin. Votre supérieure commence à vous donner oralement l'ordre de vous en occuper, mais le téléphone sonne. Elle doit répondre de sorte qu'elle interrompe ses explications. Vous réalisez que vous n'avez pas bien compris en quoi consiste votre tâche. Votre supérieure revient ensuite vers vous. Que devez-vous clarifier avec elle pour mener à bien la tâche ?

**Tâche**

Décrivez les trois mesures que vous prenez dans cette situation.

Pour chaque mesure, expliquez pourquoi vous la prenez et dans quel ordre.

Pour ce faire, utilisez des phrases complètes en langue standard.

**Évaluation**

Votre performance sera évaluée selon les questions directrices 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 pour la préparation

5 minutes pour l'examen

## Solution type

### Situation critique « Recevoir des ordres de travail »

Ordre (en option)	Mesure	Justification
1.	Je clarifie en quoi consiste le travail à faire.	Je veux être sûr(e) de pouvoir effectuer le travail correctement et complètement.
2.	Je demande quelles sont les tâches précises que je dois accomplir.	Je veux accomplir mon travail efficacement et éviter les malentendus.
3.	Je clarifie les attentes.	Connaître les attentes me permet de travailler avec précision.
4.	Je veux savoir quelles sont les ressources à disposition.	C'est une aide importante que de savoir quels sont les outils et les ressources dont je dispose pour effectuer mon travail.