

2025

Procédure de qualification

Assistante du commerce de détail AFP /

Assistant du commerce de détail AFP

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

Position 3 : Série 5

DCO D

Interagir dans l'entreprise et dans la branche

oral

Situation critique « Employé impatient »

Situation de départ

Vous travaillez aujourd'hui à la caisse de votre entreprise formatrice avec le collaborateur le plus expérimenté du magasin. C'est samedi matin et le magasin est plein de clients.

Vous scannez les marchandises un peu lentement car vous n'êtes pas encore très à l'aise avec le nouveau système de caisse. Au fur et à mesure que la file d'attente s'allonge, votre collègue s'impatiente et finit par vous insulter devant les clients.

Tâche

Décrivez votre mode de procéder, en trois mesures que vous prenez dans cette situation. Respectez l'ordre pratique, c'est-à-dire comment réagir immédiatement, après l'incident et à l'avenir.

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

Délai de libération :	L'utilisation de ces questions d'examen à des fins d'exercice n'est pas autorisée avant le 31.12.2025
-----------------------	--

Notes

Situation critique « Employé impatient »

Ordre (en option)	Mesure	Justification
1.		
2.		
3.		