
2025

Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 3 : Série 5

DCO D

Interagir dans l'entreprise et dans la branche

oral

Situation critique « Nouveau système de caisse et 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'impatientie 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

Solution type

Situation critique « Nouveau système de caisse et employé impatient »

Ordre (en option)	Mesure	Justification
1.	<p>Réaction immédiate</p> <p>Vous restez calme et vous ne vous laissez pas impressionner. Vous respirez un bon coup, puis vous vous excusez poliment pour le retard auprès des clients qui attendent. Vous ne réagissez pas aux insultes de votre collègue mais vous lui demandez d'avoir un entretien avec lui plus tard.</p>	<p>Vous restez concentré(e) sur votre tâche, en essayant de travailler un peu plus vite, sans faire d'erreurs, afin de réduire la file d'attente à la caisse. En demandant un entretien à votre collègue, vous lui faites comprendre que son état d'esprit n'est pas correct et que vous souhaitez en discuter.</p> <p>Vous gardez votre calme et respirez profondément. Respirer profondément permet de réguler ses propres émotions.</p> <p>Vous faites attention à votre langage corporel. Vous gardez les bras ouverts, vous vous tournez vers votre interlocuteur avec une attitude positive et en hochant la tête.</p>
2.	<p>Après l'incident</p> <p>Vous discutez avec le collègue en tête-à-tête dès que c'est plus calme dans le magasin.</p> <p>Vous lui expliquez gentiment, en parlant à la première personne (je), que son comportement était inapproprié car il vous a mis(e) mal à l'aise et vous a ridiculisé(e) devant les clients.</p> <p>Vous lui demandez un feedback constructif et une aide concrète pour apprendre à utiliser le nouveau système de caisse.</p>	<p>Il s'agit de montrer qu'on est touché. Le message à la première personne lors de l'entretien en tête-à-tête indique que vous exprimez votre sentiment personnel. En demandant un feedback constructif, vous faites comprendre au collaborateur expérimenté que vous avez encore besoin de soutien et que vous voulez vous améliorer. Vous recevrez finalement le soutien que vous souhaitez pour apprendre à utiliser le nouveau système de caisse.</p> <p>Vous posez des questions, par exemple, « comment pouvons-nous résoudre le problème ? », de sorte à orienter la discussion dans une optique constructive.</p> <p>Vous communiquez à la première personne (je). Par exemple, vous dites « Il me semble que... » et non pas « Tu fais... ».</p> <p>Vous écoutez activement, sans interrompre l'autre, pour indiquer que vous voulez comprendre.</p> <p>Vous renoncez également à insister sur votre droit et faites part de votre disposition aux compromis.</p>

3.	<p>À long terme</p> <p>Vous parlez de l'incident à votre formateur ou votre supérieur, et vous demandez à pouvoir être formé(e) spécifiquement à l'utilisation du système de caisse.</p> <p>Vous suggérez que les collaborateurs expérimentés soient patients et précis lorsqu'ils entraînent les apprentis.</p> <p>Vous vous montrez disposé(e) à vous exercer de sorte à pouvoir travailler rapidement et avec précision à la caisse.</p>	<p>En communiquant ouvertement avec votre formateur, vous indiquez votre disposition à travailler sur vous-même et à améliorer votre performance. Les erreurs et les phases d'apprentissage sont normales. Restez professionnel(le) et prenez cette situation comme une opportunité de grandir et de vous améliorer.</p> <p>Vous réfléchissez à la situation afin d'éviter des conflits similaires à l'avenir. Vous vous montrez également compréhensif(ve), même si vous êtes sous le coup de l'émotion.</p> <p>Vous envisagez de vous adapter consciemment à ce type de situations à l'avenir en vous préparant et en entraînant vos réactions, surtout si vous êtes souvent confronté(e) à des contextes difficiles.</p>
----	---	---