

2025

Procédure de qualification

Assistante du commerce de détail AFP /**Assistant du commerce de détail AFP****Position 3 : Série 1****DCO D****Interagir dans l'entreprise et dans la branche****écrit****Corbeille de courrier « Vacances Direction de la filiale »****Situation de départ**

Vous travaillez comme assistant(e) du commerce de détail dans un petit commerce. C'est lundi 9 juin 2025, et la directrice de la filiale Ivana Zivkovic est en vacances pour toute la semaine. Aujourd'hui, il n'y a donc que vous et Florian dans le magasin. Florian est de service à la caisse toute la journée. Selon votre planning, les activités suivantes étaient prévues pour aujourd'hui :

- Ranger et nettoyer l'entrepôt
- Organiser une offre spéciale (action) dans le magasin
- Réapprovisionner les rayons de vente
- Contrôler les stocks de marchandises dans l'entrepôt
- Trier les déchets et recycler les matériaux d'emballage dans le local à déchets

Autres indications concernant la journée :

- Comme la directrice de la filiale est en vacances, il vous revient de vérifier la boîte mail tous les matins de cette semaine. Il y a aujourd'hui deux nouveaux courriels (voir annexes 1 et 2).
- Peu après l'ouverture du magasin à 8 heures, une file d'attente se forme déjà à la caisse. Florian vous demande d'ouvrir une seconde caisse pour l'aider.
- Dans l'après-midi, le chauffeur d'un fournisseur se présente avec une livraison de marchandises. Quelqu'un doit s'en occuper.

Tâche

1. Examinez attentivement tous les documents figurant dans les annexes.
2. Dans le tableau ci-dessous, énumérez toutes les tâches à faire.
3. Attribuez une priorité A, B ou C à chaque tâche.
4. Justifiez le niveau de priorité fixé en utilisant des phrases complètes (en langue standard).

Veillez à respecter les points suivants :

Utilisez la méthode ABC pour planifier et prioriser vos tâches à long terme :

- A = très important
- B = important
- C = tâche de routine

Annexes

Annexe 1 : Courriel de la centrale (direction)

Annexe 2 : Courriel d'une cliente

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes :

- L'apprenant(e) fixe-t-il/elle correctement les priorités ?
- L'apprenant(e) justifie-t-il/elle de manière pertinente la fixation des priorités ?

Cadre temporel

20 minutes

Annexes

Annexe 1 : Courriel de la centrale (direction)

De : Centrale [mailto:zentrale@info.ch]
Envoyé: hier ; 17h00
À : Toutes les filiales
Objet : Enquête de satisfaction du personnel 2025

Chères directrices et chers directeurs de filiale,

Comme chaque année, nous menons une enquête de satisfaction auprès du personnel. Le questionnaire peut être rempli électroniquement en cliquant sur ce [lien](#). Vous voudrez bien veiller à ce que tous les collaborateurs aient répondu d'ici le 10 juillet.

Meilleures salutations

Direction

Annexe 2 : Courriel d'une cliente

De : Rosmarie Bütikofer [mailto:rosmarie.bütikofer@bluewin.ch]
Envoyé: aujourd'hui ; 7h55
À : destinataire
Objet : Article XY à nouveau disponible ?

Bonjour,

L'article XY est-il à nouveau disponible chez vous ? Si oui, je pourrais passer jeudi.

Merci beaucoup pour votre réponse.

Meilleures salutations

Rosmarie Bütikofer

Solution type

Corbeille de courrier « Vacances Direction de la filiale »

| Liste des tâches | Priorité (A-B-C) | Justification (phrases complètes en langue standard) |
|--|------------------|--|
| Ranger et nettoyer l'entrepôt | C | Compte tenu de l'afflux de clients le matin, je dois aider Florian à la caisse. Servir les clients est une priorité absolue. |
| Organiser une offre spéciale (action) | B | Dès que la file des clients à la caisse est résorbée, je m'occupe d'organiser la promotion commerciale. Les actions sont importantes pour augmenter le chiffre d'affaires. |
| Réapprovisionner les rayons de vente | A | Il est important de s'assurer que les rayons de marchandises soient complets. Lorsqu'il manque des articles, on perd des ventes et les clients sont mécontents. |
| Contrôler les stocks de marchandises dans l'entrepôt | B ou A | C'est une tâche importante, car ce contrôle permet de voir quels articles commencent à manquer et de les commander afin d'éviter de perdre des ventes. |
| Recycler et trier les matériaux d'emballage à jeter | C | Je peux aussi trier les déchets un autre jour, ce n'est pas une priorité. |

| | | |
|--|---|--|
| Annexe 1 - Courriel de la centrale | C | Ivana, la directrice du magasin, pourra s'occuper de transmettre l'enquête de satisfaction auprès du personnel lorsqu'elle sera de retour de vacances. Le délai pour remplir le questionnaire est fixé au 10 juillet, nous avons donc encore le temps (nous sommes aujourd'hui le 9 juin). |
| Annexe 2 - Courriel d'une cliente | B | Les demandes des clients sont toujours importantes et doivent être traitées le plus rapidement possible. Mais comme le courriel n'est arrivé que ce matin et que la cliente ne prévoit pas de passer à notre magasin avant jeudi, c'est suffisant si je réponds au courriel plus tard ou demain mardi. |
| Service à la caisse | A | Servir les clients au magasin est une priorité absolue. Si Florian ne peut pas gérer seul l'afflux de clients, je dois l'aider en ouvrant une deuxième caisse. |
| Réceptionner la livraison des marchandises | A | Il est très important d'être là pour réceptionner les marchandises livrées. Je ne peux pas faire attendre le chauffeur, alors je confirme la réception des marchandises et je vérifie le bon de livraison. |