

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 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).

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

**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

## Réponses

### Corbeille de courrier « Vacances Direction de la filiale »

| Liste des tâches | Priorité (A-B-C) | Justification (phrases complètes en langue standard) |
|------------------|------------------|--|
|                  |                  |  |
|                  |                  |  |
|                  |                  |  |
|                  |                  |  |
|                  |                  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |