

2025

Procédure de qualification

**Assistante du commerce de détail AFP /**

**Assistant du commerce de détail AFP**

**Position 3 : Série 2**

**DCO D**

**Interagir dans l'entreprise et dans la branche**

**écrit**

**Corbeille de courrier « Chaos dans le magasin de mode »**

**Situation de départ**

Vous travaillez en tant qu'assistant(e) du commerce de détail dans un magasin de mode bien fréquenté. Vous êtes seul(e) à la vente ce jour-là, car la responsable du magasin est absente et ne sera de retour que demain. Travaux et difficultés à prévoir :

- Un client régulier attend un conseil détaillé pour un costume.
- Le courrier interne doit être consulté.
- Un fournisseur attend une réponse par courriel (cf. annexe 1).
- Le service de nettoyage vient de laver le sol à l'entrée, et c'est encore humide. Il faut mettre en place le panneau jaune d'avertissement (Danger : risque de glissade !).
- La caisse fonctionne encore, mais donne un message d'erreur qui devrait être vérifié par un technicien. Le numéro de service est noté sur la caisse.
- Une nouvelle livraison de vestes d'hiver est arrivée et se trouve déjà dans l'entrepôt. Il faudrait les déballer rapidement et les présenter dans le magasin, car une promotion est en cours. Au même moment, le téléphone sonne.
- Un client se trouve à la caisse et souhaite échanger un article. Il a le ticket et le nouvel article déjà en main.
- Il y a maintenant du désordre dans l'espace de vente, il faut ranger.

**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

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

## 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

De : Samir.Martino@directdelivery.ch

Envoyé: aujourd'hui, 8h03

À : info@modefueralle.ch

Objet : Retard de livraison

Madame, Monsieur,

Vous avez passé une commande importante de marchandises chez nous. La livraison était prévue pour demain.

Malheureusement, nous ne pourrions pas respecter ce délai. Nous pourrions effectuer la livraison après-demain, dans l'après-midi.

Merci de confirmer la réception du présent message et de nous indiquer si la nouvelle date de livraison vous convient.

Meilleures salutations

Samir Martino

## Solution type

### Corbeille de courrier « Chaos dans le magasin de mode »

Liste des tâches	Priorité (A-B-C)	Justification (phrases complètes en langue standard)
Procéder à l'échange	A	Le client a le ticket et la nouvel article déjà en main. L'échange ne prend pas beaucoup de temps. En revanche, il faudra consacrer plus temps au client qui veut un conseil pour son costume.
Poser le panneau d'avertissement (Danger : risque de glissade !)	A	Il faut assurer la sécurité de la clientèle, il est donc important de mettre en place rapidement le panneau d'avertissement.
Conseiller le client régulier pour l'achat du costume	A	Les clients fidèles sont importants, et il faut généralement éviter de faire attendre la clientèle longtemps. C'est pourquoi je dois prendre le temps nécessaire pour conseiller ce monsieur juste après l'échange d'articles.
Prendre le téléphone	A	Les appels doivent toujours être traités en priorité. Faire attendre les gens au téléphone ne donne pas une bonne impression.
Déballer et présenter les nouvelles vestes d'hiver	B	En raison de la promotion en cours, il convient de déballer et présenter rapidement les vestes d'hiver. Il faut éviter de perdre des ventes.

Appeler le technicien de service	B	Du moment que la caisse fonctionne encore, appeler le technicien n'est pas la première priorité. Mais mieux vaut ne pas attendre pour prévenir une éventuelle panne.
Ranger l'espace de vente	C	Un espace de vente bien rangé et propre est certes important, mais il faut d'abord s'occuper des clients et résoudre les problèmes (p. ex. caisse).
Répondre au courriel	C	La livraison est reportée à après-demain, cette tâche n'est donc pas urgente et peut être traitée le soir voire le lendemain.
Consulter le courrier interne	C	Comme il y a déjà beaucoup de choses à faire et que je suis seul(e) dans le magasin, c'est la responsable de la filiale qui pourra s'occuper du courrier lors de son retour demain.