

---

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 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

**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

## Réponses

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

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