
Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 3 : Série 1**DCO D****Interagir dans l'entreprise et dans la branche****écrit**

Situation critique « Pénurie de personnel »**Situation de départ**

Vous travaillez comme gestionnaire du commerce de détail dans un magasin de taille moyenne, spécialisé dans les appareils de cuisine. C'est lundi 9 juin, et vous êtes au magasin de bonne heure pour préparer la journée. La directrice Jessica Bertone est en vacances pour une semaine, c'est donc vous qui devez consulter tous les jours la boîte mail. Deux nouveaux courriels sont arrivés (cf. annexes 1 et 2). De plus, Tim est malade et ne sera donc pas là. Il n'y a donc que vous et Endrit, l'apprenti de 3^e année, dans le magasin. Endrit est aujourd'hui responsable du service clientèle.

Pour vous, le plan de travail de ce jour prévoit le programme suivant : le matin, vous devez mettre de l'ordre dans l'entrepôt ; vous devez aussi installer un nouveau monte-charge à l'entrée du magasin ; comme tous les lundis après-midi, vous devez vérifier les stocks de marchandises, et vous constatez à cette occasion que douze articles sont en rupture de stock. En outre, vous avez promis à Endrit de voir avec lui cet après-midi des questions concernant un travail pour les CIE qu'il doit rendre avant mardi soir.

Dès le matin, le magasin est animé, il y a beaucoup de clients. Pendant qu'Endrit est occupé à la caisse, vous observez entre les rayons des clients qui cherchent quelque chose et semblent un peu désespérés. Après la pause de midi, le chauffeur d'un fournisseur se présente au magasin pour livrer des marchandises.

Tâche

1. Examinez attentivement tous les documents figurant dans les annexes.
2. Dans le plan d'action 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 :

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

Annexes

Annexe 1 : Courriel de l'association professionnelle des commerces spécialisés en appareils de cuisine

Annexe 2 : Courriel de l'agent d'un fournisseur régulier

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 l'association professionnelle des commerces spécialisés en appareils de cuisine

De : Association professionnelle des commerces spécialisés en appareils de cuisine
[mailto:BV_Küchengeräte@info.ch]
Envoyé : hier ; 17h00
À : Jessica.Bertone@küchen-shop.ch
Objet : Enquête auprès des membres 2025

Chers et chères collègues

Comme chaque année, nous menons une enquête sur la marche des affaires dans notre branche commerciale. Nous avons un peu de retard dans l'envoi de l'enquête, en raison de problèmes techniques. Merci par avance de votre compréhension. Le questionnaire peut être rempli électroniquement en cliquant sur ce [lien](#). Nous vous prions de bien vouloir y répondre d'ici le 19 juin.

Meilleures salutations

Association professionnelle des commerces spécialisés en appareils de cuisine

Annexe 2 : Courriel de l'agent d'un fournisseur régulier

De : Markus Bütikofer [mailto:rosmarie.bütikofer@smoothie-mixer.ch]
Envoyé : aujourd'hui ; 7h55
À : Jessica.Bertone@küchen-shop.ch
Objet : Démonstration de notre nouveau mixeur à smoothies

Chère Jessica,

Notre nouveau mixeur à smoothies, dont je t'ai parlé, est enfin prêt pour la vente dans les magasins spécialisés. Je suis sûr que cet appareil t'intéressera. Comme je serai dans votre région jeudi matin, je pourrais passer pour te montrer le mixeur et te faire une démonstration. Aurais-tu le temps ?

Meilleures salutations

Markus Bütikofer

Solution type

Situation critique « Pénurie de personnel »

Liste des tâches	Priorité (A-B-C)	Justification (phrases complètes en langue standard)
Conseiller la clientèle	A	Conseiller les clients est une priorité absolue. Je vois que certains clients ont l'air désemparés dans le magasin, alors je m'approche pour leur demander s'ils ont besoin d'aide.
Vérifier les stocks de marchandises	A	Le contrôle des stocks de marchandises chaque lundi est très important et ne peut pas être reporté. Il permet de voir si des articles sont bientôt épuisés et nécessitent d'être recommandés de sorte à éviter des pertes de vente.
Réceptionner les marchandises livrées	A	C'est très important de réceptionner les marchandises livrées, et c'est à moi de le faire car Endrit est occupé à la caisse. Il ne faut pas faire attendre le chauffeur, et je dois en outre vérifier à l'aide du bon de livraison si tout est en ordre.
Commander les douze articles épuisés	A ou B	En vérifiant les stocks de marchandises, j'ai constaté que douze articles de notre assortiment étaient en rupture de stock. Il faut donc passer une commande pour éviter des pertes de vente.
Mettre de l'ordre dans l'entrepôt	B	Cette tâche est certes importante, car l'entrepôt doit rester bien ordonné pour garder une vue d'ensemble. Mais je dois reporter cette tâche au lendemain parce qu'il y a beaucoup de clients dans le magasin qui ont besoin de mes conseils. Le monte-charge est aussi plus important, car il a une incidence sur le chiffre d'affaires.
Installer le monte-charge à l'entrée	B	Ce travail est important car le monte-charge est un élément essentiel pour augmenter le chiffre d'affaires. Une fois que j'ai conseillé les clients dans le magasin, je commence à installer le monte-charge.

Clarifier les questions d'Endrit concernant son travail pour les CIE	B	Endrit doit rendre son travail CIE pour mardi soir, il reste donc assez de temps et on peut reporter cette tâche au lendemain.
Annexe 2 - Courriel d'un fournisseur important	C	Le fournisseur demande à la cheffe (Jessica) s'il peut passer jeudi matin. Aujourd'hui c'est lundi, il n'est donc pas nécessaire de lui répondre tout de suite. Je lui écrirai demain ou mercredi pour l'informer que Jessica est en vacances cette semaine.
Annexe 1 - Courriel de l'association professionnelle	C	L'enquête n'est pas urgente (réponse possible jusqu'au 19 juin). On peut donc sans autre attendre le retour de vacances de la cheffe (Jessica) pour répondre au questionnaire.