
2025

Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

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

Réponses

Situation critique « Pénurie de personnel »

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