
2025

Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 3 : Série 2

DCO D

Interagir dans l'entreprise et dans la branche

écrit

Situation critique « Affaires en suspens pour cause de maladie »

Situation de départ

Imaginez que vous êtes assistant(e) du commerce de détail qualifié(e) et que vous êtes responsable d'un département dans un magasin de taille moyenne. Votre équipe au sein du département comprend

- Sonja (actuellement en vacances)
- Jan (apprenti de 2^e année CFC)

Vous aviez congé hier et Jan est aujourd'hui à l'école. En arrivant au magasin à 7h, vous trouvez une note de Jan sur votre bureau.

Il vous informe qu'il n'a pas pu effectuer tous les travaux au rayon hier, car il a dû passer trois heures à la caisse pour remplacer deux collaboratrices qui étaient malades. Jan a fait une liste des tâches qui restent à faire *(voir annexes)*. Il a aussi déjà vérifié si quelqu'un d'un autre département pouvait venir donner un coup de main aujourd'hui, mercredi. Mais ce n'est pas possible parce que plusieurs collaborateurs sont toujours malades.

Vous réfléchissez rapidement aux travaux à effectuer ce mercredi. Il y a d'une part la commande de marchandises (proposition de commande) à vérifier avant 9h30. Il faut aussi consulter les courriels *(voir annexes)*. Vous devrez aussi réceptionner une livraison de marchandises qui doit arriver dans le courant de la matinée. Après quoi il faudra encore transporter les marchandises dans l'entrepôt. Vous souhaitez également vérifier rapidement les étiquettes de prix des produits en promotion lancés hier afin de vous assurer que l'étiquetage est correct.

Vous devez maintenant vous occuper seul(e) des travaux que Jan n'a pas pu effectuer ainsi que des tâches prévues pour ce mercredi.

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 : Note de Jan

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 : Note de Jan

Désolé, mais je n'ai pas pu liquider les tâches suivantes :

- Nettoyage de l'entrepôt de réserve (mais on a encore le temps jusqu'à samedi)
- Je n'ai pas réussi à remplir l'espace de vente avec les produits restants dans l'entrepôt de réserve.
- Et je n'ai pas non plus réussi à consulter tous les nouveaux courriels arrivés.

Salutations

Jan

Annexe 2 : Courriel d'une cliente

De : Nadia Moser (nadia.moser@gmx.ch)
Envoyé: mardi 24.06.2025;13h24
À : destinataire
Objet : Commande pour le vendredi 27.06.2025

Madame, Monsieur,

Je viens de lire dans la newsletter que vous vendez cette semaine l'article Crispy en promotion. Est-ce que je peux réserver 10 paquets ?
Je viens volontiers les chercher sur place vendredi à 16h00.

Merci par avance de votre prochaine réponse.

Meilleures salutations
Nadia Moser

Solution type

Situation critique « Affaires en suspens pour cause de maladie »

Liste des tâches	Priorité (A-B-C)	Justification (phrases complètes en langue standard)
Consulter les courriels	A	Cette tâche est hautement prioritaire parce que les courriels n'ont pas été traités depuis la veille et qu'il y a peut-être parmi les messages des informations importantes ou des commandes de clients.
Réapprovisionner les rayons de l'espace de vente avec les articles qui restent dans l'entrepôt	A	Il faut faire de la place pour les marchandises livrées et garantir le principe FIFO. C'est le moyen d'assurer une rotation rapide des produits et d'éviter des pertes de vente. Cela permet aussi de voir ce qui est encore disponible en stock avant de vérifier la nouvelle proposition de commande d'ici 9h30.
Vérifier la proposition de commande	B	La proposition de commande doit être vérifiée afin d'éviter les pertes de vente (perte de chiffre d'affaires) mais aussi pour ne pas commander trop de marchandises qui remplissent inutilement l'entrepôt. Si l'entrepôt est mal organisé, on risque de perdre des marchandises inutilement parce qu'elles ne sont plus vendables.
Etiqueter les articles en promotion	B	Il est important que les prix affichés sur le présentoir correspondent aux prix indiqués à la caisse. Cela évite des ennuis inutiles avec les clients. Mais cette tâche n'est pas absolument prioritaire car l'action a déjà été lancée la veille.
Réceptionner les marchandises livrées	B	La marchandise doit être réceptionnée et placée à l'endroit adéquat pour l'entreposage afin de libérer le quai ou la zone de transbordement. De plus, le chauffeur ne peut pas attendre.
Transporter les marchandises livrées dans l'entrepôt	B	Pour faire de la place sur le lieu d'entreposage et garder une vue d'ensemble, il faut décharger la marchandise et la trier en conséquence. C'est important, mais sans être hautement prioritaire.

Courriel de la cliente	C	On pourra également attendre le lendemain pour répondre au courriel de la cliente puisqu'elle ne passera que vendredi.
Nettoyer l'entrepôt de réserve	C	On a encore jusqu'à la fin de la semaine pour faire ce travail, il peut donc attendre.
Réserver les articles pour la cliente	C	Mettre les articles dans l'entrepôt en indiquant qu'ils sont réservés pour la cliente. Ils sont ainsi disponibles lorsqu'elle viendra les chercher vendredi. Il y a un stock suffisant de ces articles, donc on peut faire ça le soir.