

---

2025

Procédure de qualification

---

## Gestionnaire du commerce de détail CFC

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

---

### 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<sup>e</sup> 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 courriers \*(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

## Réponses

### Situation critique « Affaires en suspens pour cause de maladie »

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