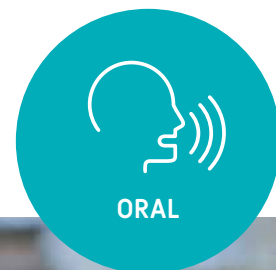




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Evoluer dans une forme de travail
et d'organisation agile
Critical Incident: «Festival de musique»
Point d'appréciation 1 (DCO A)

Série zéro 1.1
Employé-e-s de commerce CFC
2023

Domaine thématique «Promotion
du développement durable»
(aspects sociaux et marché)

Critical Incident: «Festival de musique»

Situation de départ

Depuis plusieurs années, vous tenez un stand de restauration et de boissons dans le cadre d'un festival de musique très populaire. Afin de répondre aux nouvelles exigences environnementales du festival, vous avez apporté d'importantes améliorations: l'abandon de la vaisselle en plastique jetable, des bouteilles en PET et des canettes en aluminium vous a conduit à opter pour des verres réutilisables consignés et de la vaisselle en bambou compostable. La hausse des coûts associés à ces alternatives écologiques vous a contraint d'augmenter légèrement vos prix. Un festivalier vous fait part de son mécontentement en se plaignant que les prix étaient plus bas l'année précédente et qu'il ne peut plus obtenir sa bière en canette.

Tâche

- Décrivez trois mesures que vous prenez dans cette situation.
- Pour chaque mesure, expliquez pourquoi vous la prenez.

Evaluation

- L'évaluation portera sur votre réponse à la question principale suivante:
- La personne candidate décrit-elle et justifie-t-elle correctement sa démarche?

Temps imparti

- 7 à 8 minutes
- 3 minutes max. de préparation, puis présentation de votre solution. Pendant la préparation, vous pouvez prendre des notes que vous utiliserez lors de votre présentation.