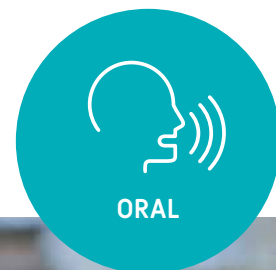




kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Corrigé type

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.

Corrigé type

Critical Incident:  
«Festival de musique»

Mesures possibles

Justification

Communication amicale  
et informative

Il faut répondre au festivalier de façon aimable et lui expliquer les raisons pour lesquelles vous avez opté pour des produits respectueux de l'environnement. Par ailleurs, il convient de souligner l'impact positif sur l'environnement de l'abandon du plastique et de l'aluminium à usage unique. Cette communication directement adressée au visiteur peut l'aider à comprendre et accepter l'enjeu.

Offre d'une compensation  
ou d'un bon d'achat

Pour atténuer l'insatisfaction du visiteur face à cette hausse des prix, il faut lui offrir un léger rabais ou un bon pour une boisson. Vous montrerez ainsi que vous prenez ses préoccupations au sérieux et que vous êtes disposé-e à y répondre sans toutefois remettre en cause les mesures de protection de l'environnement.

Démonstration des  
nouveaux produits

Il faut présenter aux festivaliers les verres réutilisables et la vaisselle en bambou compostable, en montrant les avantages de ces produits, tant sur le plan de leur durabilité que de leur facilité d'utilisation. Souvent plus convaincante que de simples mots, une démonstration pratique aide le visiteur à mieux accepter les changements.

