**MISES EN SITUATION**

**COMMIS AUX PIÈCES**

**Autonomie, habiletés avec l’informatique**

Tu as commencé à travailler chez nous depuis peu. Tu commences à avoir quelques repères. Vers midi, tu sers une cliente et elle te mentionne avoir besoin d’une pièce x. Tu te rends compte que tu n’as aucune idée de ce que c’est. Évidemment, tu dois trouver la pièce dans le système. Comment vas-tu t’y prendre pour réussir à trouver la pièce ?

**Excellent service client, bonne communication**

Tu reçois un appel d’un client qui te demande de lui commander la pièce ABYZ et de lui la livrer. Tu effectues la commande. Il te rappelle deux jours plus tard et te dis qu’il n’a pas reçu la bonne pièce. Comment vas-tu t’y prendre pour régler le problème ?

En faisant quelques vérifications, tu t’aperçois qu’il a bien reçu la pièce ABY, mais il te mentionne que ce n’est pas ce qu’il t’avait demandé. Il voulait la pièce ABY. Tu es certain qu’il t’avait demandé la pièce ABYZ. Le client semble impatient. Comment gères-tu la situation ?

**Résolution de problèmes, travail d’équipe**

Tu as commis une erreur dans une commande et t’en rends compte lorsque tu as complété et passé la commande. Comment vas-tu t'y prendre pour corriger régler ?