

Examens finaux Pratique professionnelle – écrit 2015 / Série 1

(Ordonnance sur la formation professionnelle 2012 et Ecoles de commerce modèle 3i)

Nom et prénom
du/de la candidat-e:

Numéro du/de la
candidat-e:

Arrondissement
d'examen:

Entreprise ou entreprise
de stage/Ecole:

Type de formation: Formation régulière Art. 15 (école/stage pratique) Art. 32 (formation continue/adultes)
(cocher ce qui convient)

Veillez prendre note de ce qui suit:

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.

Examen	Temps accordé	Points possibles	Points obtenus	Note
14 Tâches	90 minutes	68 points		

2. Cette série d'examens comprend 14 tâches sur un total de 25 pages (solutions 22 pages): merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro de candidat-e, l'arrondissement d'examen et le nom de l'entreprise / le nom de l'école aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
4. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
5. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
6. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
7. Faites porter vos réponses uniquement sur les situations initiales.
8. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés etc.).
9. Vous avez 90 minutes pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance!

Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s:															
Tâches 1 - 14	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	Total points
Nombre de points obtenus:															
Visa:															

Signature des expert-e-s:

Points

Solutions S1 / 2015 - Page 2, fait partie de la page de couverture

L'ensemble des candidat-e-s aux examens de la branche de formation et d'examens S&A doit passer les mêmes examens.

Une série d'examen différente est uniquement établie pour les candidat-e-s aux examens EC 3i. La raison en est que les épreuves de cette série se réfèrent au plan d'étude standard Pratique des écoles de commerce. Cette référence est également indiquée dans les solutions (encadré en dessous de l'objectif évaluateur).

Ainsi, la présente solution peut être utilisée pour évaluer les examens écrits de toutes les filières de formation.

Veuillez tenir compte du fait que le nombre de tâches, leur étendue et le nombre maximum de points pourront désormais varier.

La note est calculée comme suit:

(nombre de points obtenus / nombre maximum de points) x 5 + 1

Echelles des notes: examen final Pratique professionnelle – écrit 2015 / série

Points obtenus	Note
65 – 68	6.0
58 – 64.5	5.5
51 – 57.5	5.0
44.5 – 50.5	4.5
37.5 – 44	4.0
31 – 37	3.5
24 – 30.5	3.0
17 – 23.5	2.5
10.5 – 16.5	2.0
3.5 – 10	1.5
0 – 3	1.0

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 1**5 points****Objectif évaluateur 1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux**

C 3 Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.

Situation initiale:

Des problèmes peuvent survenir après la conclusion d'un contrat de vente. Ceux-ci demandent une réaction immédiate de la part de l'acheteur.

Tâche:

Quelle attente un client peut-il raisonnablement avoir dans les exemples ci-dessous? Cochez l'attente la plus pertinente et expliquez votre choix. Vous obtenez 1 point pour chaque solution logique accompagnée d'une explication appropriée, soit 5 points au total.

1. Les médailles destinées à la course de ski organisée pour nos collaborateurs ne peuvent pas être livrées dans les délais.
 Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat
 Explication: si les médailles ne peuvent pas être distribuées le jour même, elles sont inutiles.
2. Les cadeaux publicitaires commandés pour une foire ne pourront être livrés qu'une heure après l'ouverture de celle-ci.
 Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat
 Explication: les cadeaux publicitaires peuvent être distribués une heure après l'ouverture de la foire.
3. Nous avons commandé des chemises jaunes (couleur de notre marque) pour nos collaborateurs. Les chemises livrées sont vertes.
 Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat
 Explication: la couleur verte ne correspond pas à la marque de l'entreprise.
4. Un mauvais médicament est livré à un patient.
 Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat
 Explication: si le patient consomme le médicament envoyé, cela pourrait avoir des conséquences fatales pour sa santé.
5. La tourte de mariage est livrée à temps dans la salle de banquet, mais la décoration en sucre ne correspond pas à la couleur indiquée sur la commande.
 Echanger la marchandise Rabais Annuler le contrat
 Explication: même si la couleur de la décoration ne correspond pas à celle indiquée, la tourte peut être consommée.

Indication pour les corrections:

Accepter d'autres réponses si les explications sont logiques.

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 2**2 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents**

G 2 Est capable de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.

Situation initiale:

Une place de travail bien organisée dispose d'un système d'archivage bien conçu. Le terme «archivage» désigne la conservation et le classement de documents.

Tâches:

a) Citez deux systèmes de classement physique utilisés **dans un bureau**.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.

- Classeurs
- Dossiers suspendus
- P.ex. CD (pour des archives électroniques)
- Chemises en plastique

b) Citez deux systèmes de classement physique utilisés pour **l'archivage de longue durée**.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.

- Boîtes d'archives
- Microfilms/microfiches
- Armoires/rayonnages d'archivage

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 3**2 points****Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients**

B 3 Est capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.

Situation initiale:

La loi sur la protection des données fixe les principes à respecter lorsqu'une personne privée ou des autorités utilisent des données d'une autre personne privée ou d'une entreprise.

Tâche:

Indiquez si les énoncés suivants sont vrais ou faux.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Enoncé	Vrai	Faux
Tout ce qu'un client me confie sur sa personne n'est pas protégé.		X
Pour gagner de nouveaux clients, un agent d'assurance indique le nom de personnalités célèbres qui sont assurées auprès de son entreprise. Comme il ne donne pas d'autres détails sur ces personnes, la protection des données n'est pas violée.		X
Moyennant une procuration, un client peut me libérer de l'obligation de garder le secret envers certaines personnes.	X	
Si je viole la protection des données dans l'exercice de mes fonctions, je ne suis pas responsable personnellement. C'est mon employeur qui doit assumer la responsabilité.		X

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 4**5 points****Objectif évaluateur 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients**

C 3 Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.

Situation initiale:

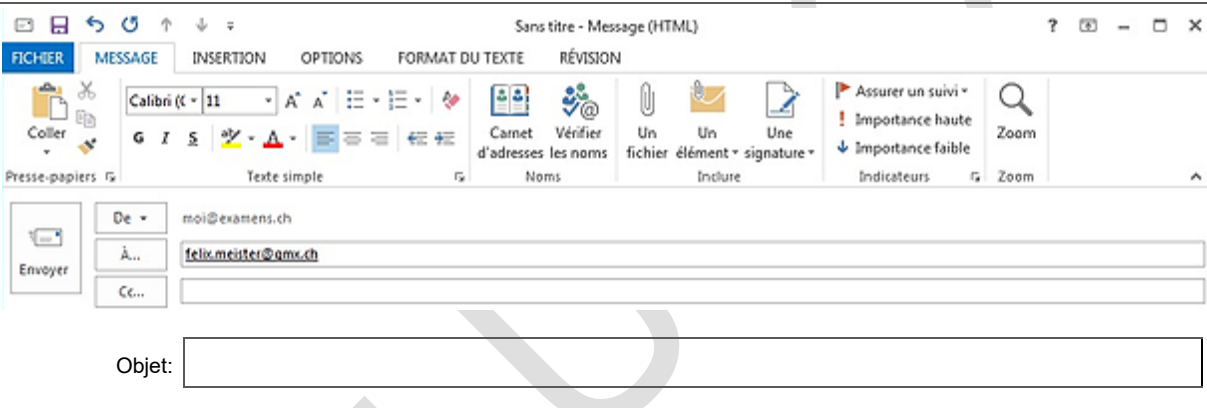
Vous travaillez au service après-vente d'une boutique en ligne. Un client a acheté une machine à popcorn. Lors de la première utilisation, il constate qu'il n'y a pas de couvercle. Le client vous adresse une réclamation par courriel en vous indiquant que la machine est inutilisable sans couvercle.

Tâche:

Envoyez-lui un mail dans lequel vous lui proposez une solution appropriée.

Tant le contenu que la présentation seront évalués.

Nombre total de points: 5.



Attribution des points, ½ point pour chaque élément ci-dessous:

- Objet
- Appel
- Lien avec la réclamation
- Expression du regret
- Proposition de solution concrète
- Phrase finale
- Formule de salutations
- Expéditeur
- Orthographe correcte
- Présentation claire

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 5**2 points****Objectif évaluateur 1.1.3.2 Evaluer les résultats**

C 2 Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.

Situation initiale:

Vous collaborez à un projet auquel participent plusieurs personnes. Après chaque réunion de l'équipe de projet, vous recevez un procès-verbal. Celui-ci vous donne notamment des informations sur le calendrier du projet.

Tâches:

- a) Quelles autres informations importantes en lien avec la réalisation du projet vous fournit le procès-verbal en plus de celles relatives au calendrier?
Indiquez deux informations. Vous recevez ½ point par réponse correcte, soit 1 point.
- Personne responsable
 - Mandat
 - Activité
 - Domaine de responsabilité
 - Etc.

Indication pour les corrections:

Seules des réponses en lien avec la réalisation du projet sont acceptées (ne compte pas: personnes présentes, durée de la réunion, etc.).

- b) Quels moyens auxiliaires ou quels outils pouvez-vous utiliser pour assurer le suivi ou le contrôle du calendrier? Citez-en deux.
Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.
- Outlook
 - Tableau Excel
 - Planificateur GANTT
 - Planificateur de projet
 - Etc.

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 6**6 points****Objectif évaluateur 1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation****A 1 Est capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.****Situation initiale:**

Les photocopieuses de votre entreprise formatrice doivent être progressivement remplacées. Elles ne correspondent plus aux exigences et aux possibilités techniques actuelles. Les collaborateurs ont des attentes très diverses concernant les nouveaux appareils: silencieux, rapides, possibilité de faire des photocopies en couleur, agrandissements jusqu'au format A3, agrafage, perforation, écologique, etc. Vous disposez d'un budget maximum de CHF 30 000 pour acquérir 10 appareils. Vous avez reçu trois offres:

Fournisseur 1: 10 appareils multifonctions (imprimante, scanner et fax) au prix de CHF 2 700 par appareil, contrat de maintenance en option au coût de CHF 0.04 par copie. Descriptif: 20 pages par minute, 10 pages par minute en cas d'impression recto verso, finisseur d'agrafage et de perforation interne, agrandissements jusqu'au format A3; label d'efficacité énergétique Energy Star; grâce à la maintenance en ligne, le fournisseur détecte les besoins en consommables et les dysfonctionnements.

Fournisseur 2: 10 appareils multifonctions (imprimante, scanner et fax) avec finisseur de perforation intégré. Malgré sa vitesse d'impression de 30 pages par minute (15 pages pour les impressions recto verso), l'émission de bruit est réduite; agrandissements jusqu'au format A3. Dotés du label d'efficacité énergétique Energy Star, les appareils sont offerts à CHF 2 800 pièce.

Fournisseur 3: 10 appareils multifonctions (imprimante, scanner et fax) avec finisseur de pliage des copies. Une fonction économie d'énergie (Energy Star) permet de réduire les coûts. Les appareils peuvent être achetés (CHF 3 200 pièce) ou pris en leasing à de très bonnes conditions. Equipés d'un filtre à particules (toner), ils peuvent être placés à proximité immédiate des places de travail. Vitesse d'impression: 30 pages par minute, 15 pages par minute en mode recto verso. Nous recommandons un contrat de maintenance au coût de CHF 0.04 par copie.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâches:

- a) Comment recensez-vous les besoins et les désirs des collaborateurs et collaboratrices concernant les nouveaux appareils?
Décrivez votre **démarche** et les **moyens auxiliaires** que vous utiliserez.
Vous obtenez 1 point pour la description de votre démarche et 1 point pour le choix d'un moyen auxiliaire, soit 2 points au maximum.

Démarche:

- Interview
- Questionnaire
- Sondage en ligne
- Etc.

Moyen auxiliaire:

- Excel
- Courriel
- Outil de sondage en ligne
- Etc.

Indication pour les corrections:

Accepter toutes les réponses logiques.

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

- b) Sur la base des données mentionnées ci-dessus, complétez le tableau suivant de trois autres critères importants et indiquez si les fournisseurs les offrent ou non. Vous obtenez 1 point par ligne remplie correctement, soit 3 points au maximum.

Critères	Fournisseur 1	Fournisseur 2	Fournisseur 3
Offre correspondant au budget	Oui	Oui	Non
Possibilité de conclure un contrat de maintenance	Oui	Non	Oui
Vitesse d'impression correspond aux exigences	Non	Oui	Oui
Appareil multifonctions	Offert par tous les fournisseurs, ne peut pas être utilisé comme argument		
Zoom	A3	A3	Non
Appareil écologique (Energy Star)	Offert par tous les fournisseurs, ne peut pas être utilisé comme argument		
Protection de la santé: équipé d'un filtre à particules	Non	Non	Oui
Maintenance en ligne possible	Oui	Non	Non
Possibilité de leasing	Non	Non	Oui
Fonctions de réduction de bruit disponibles	Non	Oui	Non
Dispose d'un finisseur d'agrafage	Oui	Non	Non
Dispose d'un finisseur de perforation	Oui	Oui	Non
Dispose d'un finisseur de pliage	Non	Non	Oui

- c) Choisissez un fournisseur/appareil et justifiez votre choix. Vous obtenez 1 point si la justification de votre choix est logique

Aucun point n'est attribué pour le choix du fournisseur.

Attribution d'un point si la justification est logique.

Il n'est pas possible d'attribuer des points partiels.

Indication pour les corrections:

Les arguments «appareil multifonctions» et «Energy Star» ne sont pas valables, ces options étant offertes par les trois fournisseurs.

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 7**6 points****Objectif évaluateur 1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes****F 1 Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.****Situation initiale:**

Après avoir envoyé à un client plusieurs rappels restés sans effet, vous décidez de le mettre aux poursuites.

Tâches:

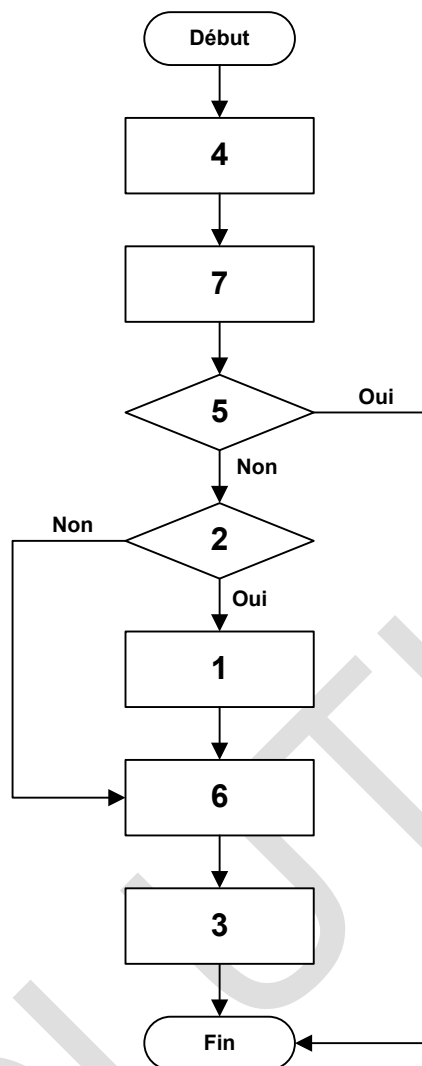
- a) Mettez les différentes **étapes** ci-dessous dans l'ordre correct. Pour ce faire, il suffit de reporter les **numéros 1 à 7** dans l'ordre qui convient dans l'ordinogramme sur la page suivante. Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par attribution exacte, soit $3\frac{1}{2}$ points au total.

Étapes	Numéro
Annulation de l'opposition	1
Opposition?	2
Continuation de la poursuite	3
Réquisition de poursuite	4
Paiement?	5
Réquisition de continuer la poursuite	6
Commandement de payer	7

Nombre de points obtenus par page:

Points

Ordinogramme / solution:

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

b) Quelles sont les trois étapes (conformément à la tâche A) relevant de votre responsabilité, autrement dit de celle du créancier?

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1½ point au total.

- Réquisition de poursuite
- Procédure de mainlevée ou Annulation de l'opposition
- Continuation de la poursuite

Attribution des points: ½ point par étape partielle, soit 1½ point au total.

c) Comment comptabilisez-vous la facture de l'Office des poursuites pour l'avance des frais? Vous obtenez 1 point pour l'écriture comptable correcte.

Les comptes suivants sont à disposition:

- Débiteurs
- Pertes sur débiteurs
- Créanciers
- Du croire

Écriture comptable:

Doit	Avoir	
Débiteurs	Créanciers	1 point

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 8**5 points****Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client**

B 2 Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Situation initiale:

Bulles SA, un des dépositaires de boissons les plus importants, organise une fois par année une journée de formation destinée aux collaborateurs et collaboratrices des services vente et après-vente. Votre supérieur vous a chargé/e de la partie de la formation qui traite de la conduite des entretiens.

Tâche:

Complétez le tableau sur la page suivante. Pour chaque étape importante de l'entretien de vente, indiquez un objectif adéquat à atteindre. Vous obtenez 1 point par étape, soit 5 points au total.

	Description de l'objectif
1 ^{re} étape: Accueil	Trouver un bon terrain d'entente avec son interlocuteur.
2 ^e étape: Définition des besoins	Définir de la manière la plus complète possible les besoins/désirs de son interlocuteur.
3 ^e étape: Argumentation	Convaincre son interlocuteur de la qualité des produits/prestations de service. S'enquérir s'il souhaite acheter des produits annexes.
4 ^e étape: Conclusion	Inciter son interlocuteur à acheter le produit ou la prestation de service.
5 ^e étape: Suivi de l'entretien	Faire en sorte que le suivi de la commande s'effectue sans problèmes et que le client soit satisfait.

Indications pour les corrections:

D'autres réponses sont possibles. Elles doivent toutefois mentionner des objectifs. Des réponses comme «conversation informelle» sont fausses. Attribution de 1 point par étape. Il n'est pas possible de fractionner les points.

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 9**7 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents**

G 2 Est capable de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.

Situation initiale:

Lors de votre travail quotidien, vous avez souvent à faire à des données personnelles. Dans ce domaine, il est très important de savoir comment il faut gérer ces données.

Tâches:

a) Définition des données personnelles? Cochez la description correcte. Vous obtenez ½ point si votre réponse est correcte.

- Informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable.
- Informations qui se rapportent à une personne morale identifiée ou identifiable.
- Informations qui se rapportent à une personne physique ou morale identifiée ou identifiable.

b) Quelles données sont des données personnelles? Indiquez si les exemples dans le tableau ci-dessous sont des données personnelles ou non. Vous obtenez ¼ de point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Attribution des points: 8 x ¼ de point, soit 2 points au total

Données	Données personnelles	Pas de données personnelles
Gestion des médicaments de la pharmacie d'un hôpital (quantité et date d'expiration des médicaments en stock)		X
Annuaire du personnel (y compris les informations personnelles)	X	
Statistique suisse de l'emploi		X
Annuaire du personnel (uniquement prénom, nom et fonction au sein de l'entreprise, sans les informations personnelles)	X	
Plan de fermeture d'un immeuble de bureaux (indiquant quelle clé correspond à quelle serrure)		X
Répertoire des patients d'un hôpital cantonal	X	
Répertoire des créanciers d'une petite commune	X	
Tableau des accidents de la SUVA (liste comprenant les types d'accidents selon le sexe et l'âge)		X

Nombre de points obtenus par page:

Points

- c) Quelles informations permettent d'identifier des personnes? Indiquez si les exemples dans le tableau permettent d'identifier des personnes ou non. Vous obtenez $\frac{1}{4}$ de point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Attribution des points: 8 x $\frac{1}{4}$ de point, soit 2 points au total

Informations fournies	Identification possible	Identification n'est pas possible
«Un bénéficiaire AI» (indication dans une publication)		X
N° de client: 4 586 de votre base de données clients	X	
La procureure générale suppléante du canton de Schwyz	X	
«Bertrand (43 ans)» (indication dans un journal à sensation)		X
La présidente de l'association faïtière des enseignants suisses	X	
Un étudiant en médecine de Berne (indication donnée sur l'auteur d'une déclaration dans une étude)		X
Numéro de sécurité sociale: 789.4536.9657.97	X	
Un employé non qualifié dans le domaine de la gastronomie gagne en moyenne 3 407 francs brut par mois		X

- d) Il y a des données personnelles sensibles qui donnent des informations sur les opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques et syndicales, la santé, la sphère intime, l'appartenance à une race ou à une ethnie, des mesures d'aide sociale, des poursuites ou des sanctions pénales et administratives.

Quelles informations s'apparentent à des données telles qu'elles sont décrites ci-dessus? Indiquez si les exemples dans le tableau sont des données sensibles ou non. Vous obtenez $\frac{1}{4}$ de point par réponse correcte, soit $2\frac{1}{2}$ points au total

Attribution des points: 10 x $\frac{1}{4}$ de point, soit $2\frac{1}{2}$ points au total

Informations	Données personnes sensibles	Pas de données personnelles sensibles
.... travaille dans l'entreprise Dupont & Dupond SA.		X
.... est membre de la scientologie.	X	
.... souffre d'un cancer.	X	
.... a été condamné pour violence domestique.	X	
.... est citoyen anglais.		X
.... touche une rente AI.	X	
.... est en traitement médical suite à un accident.	X	
.... touche un revenu imposable de 87 400 francs.		X
.... est veuf.		X
.... est de confession réformée.	X	

Nombre de points obtenus par page:

Points

SOLUTIONS

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 10**5 points****Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations**

G 3 Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.

Situation initiale:

Vous avez organisé un événement pour les collaborateurs et collaboratrices de votre entreprise. A présent, vous souhaitez savoir si les participant-e-s étaient satisfait-e-s.

Tâche:

Remplissez le tableau sur la page suivante en indiquant deux critères d'évaluation par thème (sur la base de l'exemple donné).

Chaque critère ne peut être indiqué qu'une fois.

Vous obtenez ½ point par critère logique, soit 5 points au total.

Thème	Critères
Exemple: Lieu	Exemple: 1) Facilement accessible 2) Parkings en nombre suffisant
Salle	<ul style="list-style-type: none"> - Grandeur de la salle - Lumière, air, etc. - Equipement/infrastructure
Planification / horaire	<ul style="list-style-type: none"> - Durée - Temps d'attente - Coordination entre l'horaire et l'arrivée des transports publics
Programme (contenu)	<ul style="list-style-type: none"> - Intéressant - Divertissant - Niveau trop élevé/niveau trop bas
Repas	<ul style="list-style-type: none"> - Grandeur des portions - Variété des plats - Service
Ambiance parmi les participant-e-s	<ul style="list-style-type: none"> - Groupes motivés - Atmosphère agréable - Bon esprit d'équipe

Indications pour les corrections:

D'autres solutions logiques sont possibles.

Chaque critère ne peut être utilisé qu'une fois.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 11**6 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents**

G 1 Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.

Situation initiale:

Vous travaillez au service du personnel. Pour la place d'apprentissage disponible à partir de l'été 2016, vous avez déjà reçu plusieurs candidatures. La cheffe du personnel vous a chargé/e de répondre aux personnes intéressées en leur demandant de patienter. Vous avez ébauché une réponse. Avant de la présenter à votre cheffe, vous vérifiez si elle ne contient pas d'erreur.

Tâche:

Corrigez les fautes d'orthographe et de grammaire dans le texte ci-dessous et complétez les espaces vides par le mot qui convient. Vous obtenez ½ point par faute corrigée et 1 point par mot trouvé, soit 6 points au total.

<p>Monsieur,</p> <p>Nous accusons bonne réception de vos candidature et vous en remercions. Nous nous réjouissons de l'intérêt que vous portez à notre place d'apprentissage. La procédure de sélection pour ce poste ne commence toutefois qu'au début du mois de novembre 2015.</p> <p>Nous avons enregistré votre dossier dans notre système électronique de gestion des candidatures. Vos données seront effacées au plus tard quatre mois après la fin de la procédure de candidature.</p> <p>Vous avez en tout temps le droit de vous opposer à l'enregistrement de vos données.</p> <p>Nous vous retournons ci-joint votre dossier de candidature.</p> <p>Nous prendrons contact avec vous en temps utile.</p> <p>En vous remerciant de votre patience, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.</p>	<p>Corrections:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) votre 2) portez 3) mois 4) électronique 5) effacées 6) tout 7) à 8) prendrons 	
<p>Indications pour les corrections: procédure de candidature / ci-joint: Accepter d'autres propositions logiques. Il n'est pas possible de fractionner les points.</p>	<p>Nombre de points obtenus par page:</p>	

Points

Solution 12**7 points****Objectif évaluateur 1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis**

A 3 Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.

Situation initiale:

Vous travaillez dans une petite entreprise commerciale. Le traitement du courrier entrant est clairement défini et fait partie de vos tâches.

Tâches:

- a) A la page suivante, vous trouverez un ordinogramme comprenant des symboles d'activités et de décisions numérotés. Reportez les numéros dans le tableau ci-dessous en vous basant sur cet ordinogramme (n° 1 et 3 à 12). Une activité n'est pas encore définie; désignez-la en utilisant la dernière ligne du tableau.

Vous obtenez ½ point par attribution correcte et ½ point pour la désignation pertinente de l'activité manquante, soit 6 points au total.

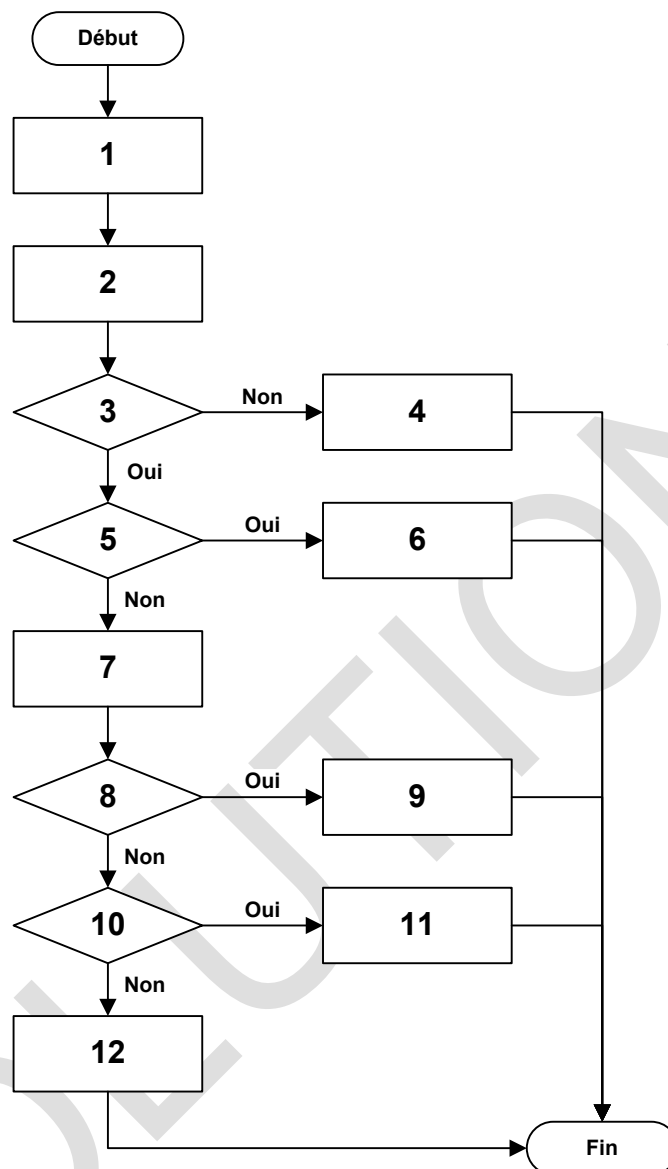
Les solutions 1 et 2 sont correctes; l'ordre des symboles de décision «comptabilité» et «service de vente» est interchangeable.

L'ordre des autres symboles ne peut pas être modifié.

Solution 1	Solution 2	Activité
8	10	S'agit-il d'une commande?
10	8	S'agit-il d'une facture?
1	1	Livraison du courrier par le facteur
11	9	Transmission au service de comptabilité
6	6	Transmission du courrier à la direction sans l'ouvrir
12	12	Transmission du courrier restant à l'administration
7	7	Ouvrir le courrier
3	3	Le courrier nous est-il adressé?
5	5	Le courrier est-il adressé à la direction?
2	2	Vérification de l'adresse du destinataire
9	11	Transmission au service de vente
4	4	Retourner à la poste ou transmettre au destinataire correct

Nombre de points obtenus par page:

Ordinogramme



b) Une lettre adressée à un collaborateur doit lui être transmise sans être ouverte. Justifiez cette directive.

Vous obtenez 1 point si votre justification est correcte.

- Protection des données
- Protection de la personnalité
- Sauvegarde du secret d'affaires

Accepter toutes les réponses logiques.

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 13**6 points****Objectif évaluateur 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise**

D 1 Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux.

Situation initiale:

L'image est une représentation individuelle que l'on se fait d'une marque, d'un produit ou d'une entreprise. Différents facteurs peuvent influencer la perception et l'appréciation de cette image de manière déterminante.

Tâche:

Enumérez quatre facteurs qui peuvent exercer une influence déterminante sur notre conception ou appréciation de l'image d'une entreprise. Notez en outre pour chaque facteur comment vous pouvez personnellement l'influencer de manière positive. Vous obtenez ½ point par facteur et un 1 point par action, soit 6 points au total.

Facteur	Action
Présence sur le marché	Je me comporte de manière professionnelle.
Conscience écologique de l'entreprise	Je trie les déchets.
Capacité d'innovation	J'apporte de nouvelles idées dans l'entreprise.
Entreprise en tant qu'employeur	Je dis du bien de mon employeur.
Convivialité	Je suis à l'écoute des clients.
Transparence	Je donne des informations claires.

Nombre
de points
obtenus
par page:

Points

Solution 14**4 points****Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients****Objectif évaluateur 1.1.2.2 Mener des entretiens client****B 2 Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.****Situation initiale:**

Vous devez traiter une réclamation écrite d'une cliente.

Votre chef souhaite que vous téléphoniez à cette cliente pour clarifier la situation.

La cliente a fait la réclamation suivante:

- Elle a reçu une partie de la livraison deux fois.
- Elle souhaite retourner la marchandise sans devoir payer les frais.
- Le délai de restitution est déjà échu.

Tâches:

a) Vous vous préparez à l'entretien en formulant deux questions ouvertes afin de pouvoir traiter la réclamation de manière ciblée.

Notez ces deux questions.

Vous obtenez 1 point par question ouverte, soit 2 points au total.

- Quel article avez-vous reçu deux fois?
- Qu'avez-vous commandé exactement?
- Quand avez-vous reçu l'article (délai de restitution)?

D'autres questions logiques sont possibles.

b) Quelles questions fermées pouvez-vous poser concernant cette réclamation?

Citez- en également deux.

Vous obtenez 1 point par question logique, soit 2 points au total.

- Seriez-vous d'accord de recevoir un crédit sur la prochaine facture en lieu et place d'un remboursement?
- Avez-vous commandé l'article deux fois?

D'autres questions fermées sont possibles.

**Nombre
de points
obtenus
par page:**