

**Examens finaux Pratique professionnelle – écrit (série zéro 2017)**

Ordonnance sur la formation professionnelle 2012 (Catalogue d'objectifs évaluateurs 2012 et 2017)

*L'examen est composé de plusieurs tâches. Le nombre de tâches et leur volume/étendue (sous-tâches) ainsi que le nombre maximal de points sont variables.*

*La note est calculée comme suit: (nombre de points atteints / nombre maximal de points) x 5 + 1*

Nom du/de la candidat-e:

Prénom du/de la candidat-e:

Numéro du/de la candidat-e (si connu):

Arrondissement d'examen:

FIEn Entreprise /  
FIEc Ecole et entreprise de stage:

Type de formation:  
(cocher ce qui convient)

Formation régulière

Art. 15 (école/stage pratique)

Art. 32 (formation continue/adultes)

**Veillez prendre note de ce qui suit:**

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.  
Le temps accordé et les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Examen	Temps accordé	Points possibles	Points obtenus	Note
11 Tâches	90 minutes	76 points		

2. Cette série zéro d'examens comprend onze tâches, dont une est composée de six sous-tâches, sur un total de 19 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 une heure et demie pour répondre aux questions posées.

**Nous vous souhaitons bonne chance!**

**Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s:**

Tâches 1–10	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	Total points
Nombre de points obtenus:											
Visa:											

Tâches 11 avec 6 sous-tâches	ST 1	ST 2	ST 3	ST 4	ST 5	ST 6	Total points
Nombre de points obtenus:							
Visa:							

**Signature des expert-e-s:**

Points

**Solution Tâche 1****3 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents****Situation initiale:**

La loi sur la protection des données vise à protéger les données confidentielles et indique quelles données peuvent être utilisées ou transmises à des tiers.

**Tâche:**

Votre supérieur vous demande de fournir différents renseignements. Indiquez si les exemples ci-dessous tombent sous le coup de la loi sur la protection des données et précisez pourquoi.

Vous obtenez ½ point si vous cochez la bonne réponse et 1 point si votre justification est exacte, soit 3 points au total.

Exemple	La loi sur la protection des données est applicable		Justification
	Oui	Non	
«Pour la réunion de la direction qui aura lieu la semaine prochaine, j'ai besoin de différentes informations. Pourriez-vous établir une statistique des absences des collaborateurs et collaboratrices?»		<b>X</b>	Les données utilisées ont été anonymisées.
Un employé pose sa candidature pour un emploi. Il n'a pas indiqué de références dans son dossier de candidature. Son chef actuel sait que l'employé en question souhaite changer d'emploi. Le chef du service du personnel avec lequel l'employé s'est entretenu contacte le chef actuel de ce dernier pour obtenir des renseignements sur ses prestations.	<b>X</b>		Il s'agit de données personnelles. Le chef du personnel doit donc demander le consentement du candidat.

**Indication pour les corrections:**

Accepter d'autres attributions et justifications si elles sont logiques.

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution Tâche 2****3 points****Objectif évaluateur 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise****Situation initiale:**

Lors de la dernière enquête effectuée auprès des clients, ceux-ci ont souhaité que votre entreprise apporte sa contribution au développement durable et à l'écologie.  
A cet effet, votre entreprise a lancé un concours d'idées interne.

**Tâche:**

Soumettez à la direction de votre entreprise une mesure écologique que vous justifierez à l'aide de deux arguments convaincants.

Vous obtenez 1 point pour la mesure proposée et 1 point par argument, soit 3 points au total.

Mesure	Argument
Achat d'un véhicule électrique pour effectuer les livraisons de proximité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entreprise innove dans le domaine de l'écologie, ce qui contribue à améliorer son image</li> <li>- Exonération totale ou partielle de l'impôt sur la circulation routière</li> </ul>
Installation photovoltaïque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution de la consommation d'énergie</li> <li>- Contribution au développement énergétique</li> </ul>

**Indications pour les corrections:**

D'autres mesures logiques sont possibles.

L'argumentation doit correspondre à la mesure.

---

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution Tâche 3****5 points****Objectif évaluateur 1.1.2.3 Gérer les informations des clients****Situation initiale:**

La qualité du service joue un rôle clé dans l'entreprise commerciale dans laquelle vous travaillez. Afin d'évaluer de manière ciblée la satisfaction des clients qui viennent d'acheter un produit, la direction a décidé de mettre à disposition un formulaire de contact sur son site web.

**Tâches:**

- a) Vous avez été chargé/e d'établir une première version de ce formulaire. Indiquez – en dehors des coordonnées des clients – quatre informations importantes qui permettront de traiter rapidement et avec compétence les retours de clients. Vous obtenez ½ point par indication correcte, soit 2 points au total.
- Produit/prestation
  - Date d'achat et filiale
  - Satisfaction liée au service et aux conseils reçus
  - Satisfaction liée au produit et aux prestations
  - Remarques
  - Disponibilité pour prise de contact
- D'autres réponses logiques sont possibles.
- b) Le formulaire de contact permet de collecter des données clients. Pour ce faire, on demande au client de signer une déclaration de traitement de données (privacy statement). Que règle cette déclaration? Citez trois éléments. Vous obtenez 1 point par élément correct, soit 3 points au total.
- Cette déclaration précise
- à quelles fins les données sont utilisées
  - quelles données sont transmises à des tiers et à quelles fins
  - quelles mesures de sécurité sont utilisées pour garantir la protection des données
  - les droits légaux des usagers
  - les dispositions légales régissant la déclaration

---

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution Tâche 4****6 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents****Situation initiale:**

Pour protéger les données contre des accès non autorisés de tiers, il faut prendre les mesures appropriées.

**Tâche:**

Citez quatre mesures permettant de protéger les données contre le vol ou les pertes. Donnez un exemple concret par mesure.

Vous obtenez ½ point par mesure (titre) et 1 point par exemple correct, soit 6 points au total.

Mesure (titre)	Exemple
Protection des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer régulièrement une copie de sauvegarde sur une clé USB ou un CD</li> <li>- Sauvegarde quotidienne sur le serveur central</li> </ul>
Archivage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivage sécurisé dans la cave</li> <li>- Conserver les documents de valeur et les données sensibles dans un coffre-fort</li> </ul>
Scannage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanner régulièrement les documents papier</li> <li>- Effectuer des copies de sauvegarde des documents scannés</li> </ul>
Stockage des documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conserver les documents dans une armoire fermée à clé</li> <li>- Armoires équipées d'un système antivol (code de protection)</li> </ul>
Protection contre l'accès non autorisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne jamais laisser le portable sans surveillance pendant un voyage</li> <li>- Activer la protection par mot de passe sur le PC</li> </ul>

**Indication pour les corrections:**

Accepter d'autres exemples logiques.

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution Tâche 5****6 points**

**Objectif évaluateur 1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation**

**Situation initiale:**

Aujourd'hui, toutes les entreprises accordent beaucoup d'importance à l'écologie. On demande donc aux employés d'utiliser la photocopieuse et l'imprimante de manière écologique.

**Tâche:**

Vous préparez un aide-mémoire pour un nouvel apprenti. Pour chaque situation de travail, vous indiquerez deux règles de comportement permettant de faire des photocopies et/ou d'imprimer des textes de manière écologique.

Vous obtenez 1 point par règle correcte, soit 6 points au total.

Situation de travail	Règles à observer pour faire des photocopies et/ou imprimer des textes de manière responsable et écologique
Correspondance par courriel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrer les courriels importants dans un fichier au lieu de les imprimer</li> <li>- Avant d'imprimer les courriels, vérifier s'il est nécessaire de les imprimer en entier</li> </ul>
Informations sur Internet pour préparer un discours par exemple	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indiquer aux participants d'une séance les liens qui leur permettent de visionner les photos ou les textes correspondant sur Internet au lieu de leur distribuer des photocopies</li> <li>- Copier et mémoriser les pages Internet pouvant servir pour le discours au lieu de les imprimer</li> </ul>
Courrier postal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imprimer uniquement la version finale</li> <li>- Echanger les versions non finalisées par voie électronique en activant la fonction «suivi des modifications»</li> </ul>

**Indication pour les corrections:**

D'autres réponses logiques sont possibles.

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution Tâche 6****5 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents****Situation initiale:**

Les procès-verbaux fixent les résultats de discussions, les décisions prises par des groupes de travail ou des commissions, etc.

**Tâche:**

Le tableau ci-dessous vous présente pêle-mêle différentes étapes relatives à l'établissement d'un procès-verbal. Classez-les dans l'ordre correct.

Vous obtenez ½ point par étape correctement classée, soit 5 points au total.

N°	Description	Ordre correct
1	Relire ses notes et les compléter au besoin.	5
2	Préparer les documents / le matériel.	2 (1)
3	Contrôler le procès-verbal et corriger les fautes.	8
4	Se renseigner sur le type de procès-verbal nécessaire. Eventuellement, consulter d'anciens procès-verbaux.	1 (2)
5	Noter les personnes présentes et absentes.	3
6	Tenir compte des éventuelles remarques et les intégrer dans le procès-verbal, puis corriger les fautes.	10
7	Rédiger le procès-verbal.	6
8	Envoyer le procès-verbal à toutes les personnes qui étaient présentes.	9
9	Ecouter attentivement et prendre des notes. En cas d'incertitude, demander au cours de la réunion ce qu'il faut consigner dans le procès-verbal.	4
10	Mettre à jour la liste des questions en suspens.	7

Nombre de points obtenus par page:

**Solution Tâche 7****5 points****Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients****Situation initiale:**

Vous travaillez dans le service de vente d'un grand magasin de vélos.  
Vous préparez un entretien de vente avec un client potentiel.

**Tâches:**

- a) Quel type de questions utilisez-vous pour vous enquêter des besoins du client?  
Vous obtenez ½ point si votre réponse est correcte.  
Questions ouvertes
- b) Formulez trois questions qui vous permettront de connaître les besoins du client.  
Vous obtenez 1 point par question logique, soit 3 points au total.  
Tout exemple de question ouverte logique
- c) Quel type de questions vous permettra de vérifier si vous avez bien cerné les besoins de votre client?  
Vous obtenez 1 point si votre question est correcte et logique.  
Questions fermées (réponses: oui/non), questions alternatives, questions de contrôle
- d) Formulez pour la tâche c) un exemple correspondant.  
Vous obtenez 1 point si votre question est logique.  
P.ex. «Ai-je bien compris: vous...»

Points

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:



Points

**Solution Tâche 8****6 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents****Situation initiale:**

Les données personnelles ne peuvent pas être transmises à des tiers et doivent être traitées confidentiellement.

**Tâche:**

Votre entreprise possède des données relatives aux collaborateurs, aux clients et aux fournisseurs.

Indiquez dans le tableau ci-dessous quatre exemples de données qui ne peuvent pas être transmises à des tiers. Expliquez en quelques mots les conséquences négatives pour votre entreprise en cas de transmission de ces données à des tiers.

Les conséquences négatives ne peuvent être mentionnées qu'une seule fois.

Vous obtenez ½ point par exemple correct et 1 point par conséquence négative, soit 6 points au total.

Exemple	Conséquences négatives en cas de violation de la loi sur la protection des données
Evaluation de fournisseurs	Perte de clients, dommages et intérêts, perte de confiance
Situation financière d'un client	Violation de l'obligation de protéger la personnalité
Divulgence de renseignements sur la maladie d'un collaborateur	Violation de l'obligation de protéger la personnalité, droit du collaborateur d'intenter une action en justice, perte de réputation
Salaires des collaborateurs	Mécontentement du personnel, jalousie, avertissement, éventuellement licenciement
Transmission du rapport médical de l'hôpital à un médecin externe	Violation de la loi sur la protection des données, Possibilité du patient de porter plainte, licenciement immédiat

**Indications pour les corrections:**

Accepter d'autres exemples logiques.

---

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution Tâche 9****7 points**

**Objectif évaluateur 1.1.3.5 Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes**

**Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations**

**Situation initiale:**

Un travail structuré et méthodique joue un rôle déterminant au sein d'une entreprise. C'est la raison pour laquelle il est très important de connaître les objectifs de celle-ci. On peut ainsi travailler de façon profitable pour l'entreprise et organiser de manière optimale les différentes procédures de travail.

**Tâches:**

- a) On vous demande d'organiser le repas de Noël de votre entreprise. Dans le tableau ci-dessous, les différentes tâches à effectuer ont été répertoriées selon la méthode en 6 étapes. Certaines tâches ont cependant été attribuées à la mauvaise étape. Indiquez dans le tableau ci-dessous:
- les tâches attribuées à la bonne étape (J);
  - les tâches attribuées à la mauvaise étape (F);
  - pour les tâches attribuées à la mauvaise étape, indiquez le numéro de l'étape correcte dans la colonne de droite.

Vous obtenez 6 points si votre tableau est correctement rempli.

Etapes	Tâches	J	F	Etape correcte
<b>1 Information</b>	Elaborer des propositions		X	<b>2</b>
	Demander aux collaborateurs de s'inscrire	X		
	Vérifier les possibilités de locomotion des collaborateurs	X		
<b>2 Planification</b>	Fixer les délais d'organisation	X		
	Prendre des renseignements sur les lieux entrant en ligne compte		X	<b>1</b>
	Elaborer une proposition de programme de la manifestation	X		
<b>3 Décision</b>	Choisir le lieu	X		
	Etablir le programme par écrit		X	<b>4</b>
	Choisir le programme	X		
<b>4 Réalisation</b>	Réserver une salle dans le restaurant choisi	X		
	Organiser le transport	X		
	Fixer la date de l'évènement		X	<b>3</b>
<b>5 Contrôle</b>	Comparer les dépenses par rapport au devis	X		
	Vérifier le nombre de participants	X		
	Réserver un groupe de musiciens		X	<b>4</b>
<b>6 Evaluation</b>	Demander aux participants s'ils étaient satisfaits	X		
	Vérifier si les décomptes de frais correspondent aux montants inscrits dans le budget	X		
	Prendre note des propositions d'amélioration	X		

**Indication pour l'évaluation:**

1 point par étape remplie correctement, soit 6 points au total.  
Il est possible d'attribuer des demi-points au niveau des étapes.

Nombre de points obtenus par page:

b) Décrivez l'utilité de l'étape «évaluation» (1 point).

- Reconnaître les erreurs
- Éviter de commettre les mêmes erreurs la prochaine fois
- Améliorer / optimiser le déroulement

Accepter d'autres réponses logiques.

Points

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

**Solution Tâche 10****4 points****Objectif évaluateur 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients****Situation initiale:**

Vous êtes responsable de l'achat des boissons destinées au personnel.  
Vous avez commandé 12 caisses de bouteilles d'eau minérale:

- 6 caisses de bouteilles d'eau minérale gazeuse
- 6 caisses de bouteilles d'eau minérale non gazeuse

Le fournisseur vous a livré une caisse de coca-cola et deux caisses ne sont pas complètes.

**Tâche:**

Vous adressez une lettre de réclamation au fournisseur.  
Mentionnez quatre contenus essentiels devant figurer dans une réclamation.  
Vous obtenez 1 point par mention correcte, soit 4 points au total.

**Contenus essentiels d'une lettre de réclamation:**

- Décrire l'erreur ou le dommage
- Exiger le remplacement de la marchandise endommagée
- Fixer un délai pour le remplacement de la marchandise
- Menacer de changer de fournisseur
- Exiger une confirmation

**Indication pour les corrections:**

D'autres solutions logiques sont possibles.

Points

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

**Solution tâche 11****6 sous-tâches****Situation initiale:**

La Société suisse de sauvetage (SSS) est l'organisation la plus importante en matière de sécurité aquatique. Reconnue d'utilité publique et humanitaire par la fondation ZEWO, elle a pour but la prévention ainsi que le sauvetage de personnes en situations de détresse, en particulier en détresse aquatique dans les eaux courantes et stagnantes. En collaboration avec les 27'500 membres actifs répartis dans toutes les régions de la Suisse, elle travaille dans le sens de l'idée de la Croix-Rouge.

Les activités de la SSS sont nombreuses:

- entreprendre des campagnes de prévention et d'information
- développer des projets (par exemple le projet en faveur des maternités / jardins d'enfants)
- former des adolescents et des adultes en tant que nageurs sauveteurs
- encourager le sport pour tous, car le fait de savoir nager constitue la meilleure protection contre la noyade
- organiser des services de surveillance et de sauvetage

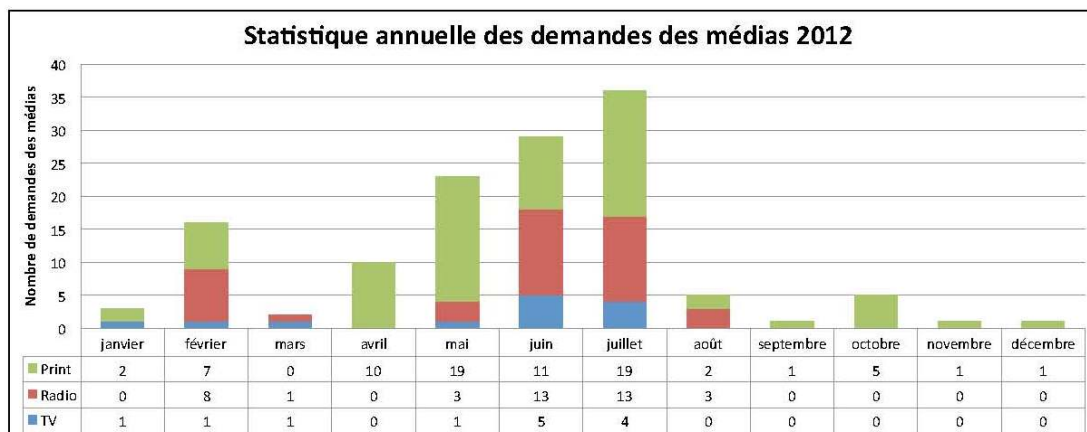
**Solution sous-tâche 1****5 points****Objectif évaluateur 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances de la branche**

Les contacts avec les médias sont très importants pour des organisations telles que la Société suisse de sauvetage, car ils leur permettent de donner des informations sur leur situation et leurs projets. C'est la raison pour laquelle le nombre de demandes des médias est scrupuleusement consigné par la SSS.

Voici le nombre de demandes des médias que la SSS a traitées en 2012:

	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Presse	2	7	0	10	19	11	19	2	1	5	1	1
Radio	0	8	1	0	3	13	13	3	0	0	0	0
TV	1	1	1	0	1	5	4	0	0	0	0	0

- a) Etablissez sur la page suivante un diagramme cohérent qui fait apparaître toutes les données figurant dans le tableau ci-dessus (4 points).



Nombre de points obtenus par page:

Points

(ou autre représentation graphique logique)

**Indications pour la correction:**

Attribution des points:

- Représentation logique/usuelle (diagrammes à barres, lignes, points) 1 point
- Exhaustivité (mise à l'échelle, étiquettes de données) 1 point
- Clarté 2 points

b) Pour quelle raison les demandes de médias adressées à la SSS sont-elles plus élevées entre mai et juillet? (1 point)

- Saison des baignades
- Vacances d'été
- etc.

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Points

**Solution sous-tâche 2****3 points****Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents**

En principe, la SSS ne communique aucune donnée de membre ou de donateur à des tiers à des fins de marketing direct.

Lisez les énoncés ci-dessous et indiquez dans quel cas la communication de données de membres à des tiers est autorisée ou non.

Vous obtenez ½ point par case cochée correctement, soit 3 points au total.

La communication de données de membres (p.ex. listes d'adresses complètes) est autorisée:	Vrai	Faux
... à des fins de publicité pour des produits de haute qualité.		X
... si la législation l'exige (p.ex. dans le cadre d'une procédure pénale).	X	
... si chacun des membres a donné son autorisation au préalable.	X	
... si l'association qui divulgue les données reçoit un dédommagement.		X
... si les coordonnées du destinataire des données et le but de leur utilisation (p.ex. publicité, sponsoring) ont été communiqués à tous les membres et que ceux-ci sont habilités à faire opposition.	X	
... si elle ne s'oppose pas au but de l'association.		X

Nombre de points obtenus par page:

**Solution sous-tâche 3****3 points****Objectif évaluateur 1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services**

Pour pouvoir disposer de fonds supplémentaires, la récolte de dons joue un rôle essentiel pour la SSS. Seuls des arguments convaincants contribueront à inciter la population à faire des dons.

Citez trois arguments convaincants invitant la population à faire des dons. (3 points).

- Soutenir le sport pour tous
- Offrir des formations continues
- Financer des mesures de prévention
- Etc.

Points

---

Nombre de points obtenus par page:



Points

**Solution sous-tâche 4****5 points****Objectif évaluateur 1.1.7.1 Traiter des documents**

La SSS dispose d'une charte d'entreprise qui doit encore être remaniée avant d'être publiée.

Rajoutez dans les objectifs ci-dessous les 10 verbes manquants.

Ceux-ci doivent être différents les uns des autres.

Vous obtenez ½ point par verbe correct, soit 5 points au total.

**Charte d'entreprise**

La Société Suisse de Sauvetage SSS est une organisation d'utilité publique qui suit les directives ZEWO et qui a pour objectif de protéger et de sauver les vies humaines dans et autour de l'eau. La SSS est membre de la Croix-Rouge Suisse dont elle suit et respecte les principes humanitaires.

La SSS atteint ses objectifs:

- en **(1) informant** sur les dangers possibles tout autour de l'eau,
- en **(2) favorisant** la conscience de responsabilité chez les jeunes et les moins jeunes, pour soi-même et les autres,
- en **(3) encourageant** activement la natation comme sport pour tous,
- en **(4) exprimant** sa joie pour la natation et en particulier la natation de sauvetage,
- en **(5) s'investissant** dans le travail avec la jeunesse,
- en **(6) formant** et en perfectionnant des sauveteurs de toutes classes d'âges et
- en **(7) assurant** leur savoir-faire,
- en **(8) s'occupant** des tâches de sauvetage et de surveillance,
- en **(9) collaborant** avec d'autres organisations de sauvetage et de sports aquatiques,
- en **(10) relevant** régulièrement de nouveaux défis.

**Indication pour les corrections:**

D'autres solutions sont possibles; les répétitions ne comptent pas

---

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution sous-tâche 5****6 points****Objectif évaluateur 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations**

Dans le cadre de ses activités de marketing, la SSS prend part à différentes expositions. La participation à ces expositions doit être minutieusement préparée et organisée.

Le tableau ci-dessous présente différentes activités relatives à la participation à une exposition. Attribuez-les aux étapes correspondantes.

Chaque activité ne devra être attribuée qu'à une seule étape.

Indiquez en outre deux activités supplémentaires qui correspondent aux étapes déjà indiquées dans le tableau. Vous obtenez ½ point par activité, soit 6 points au total.

Activités	Travaux de préparation	A effectuer juste avant l'exposition	A effectuer immédiatement après l'exposition	Travaux de suivi
Instruction du personnel de stand		X		
Evaluation des rapports sur les contacts établis				X
Transport de retour des produits, des brochures, etc.			X	
Décompte, contrôle du budget				X
Déterminer la conception, le graphisme, la décoration du stand	X			
Déterminer le thème de la présentation au stand	X			
Vérifier si le matériel livré au stand est complet		X		
Déterminer la taille du stand	X			
Procéder à une opération de relance par téléphone sur la base des contacts établis			(X)	X
Choisir le constructeur de stand	X			
– <b>Négociations avec la direction de l'exposition en vue de l'emplacement du stand</b> – <b>Etablir le budget</b> – <b>Etc. ....</b>	X			
– <b>Contrôle des résultats</b> – <b>Récolter des idées pour la prochaine exposition</b> – <b>Etc.</b>				X

Nombre de points obtenus par page:

**Solution sous-tâche 6****4 points****Objectif évaluateur 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients**

Comme toutes les entreprises, les organisations à but non lucratif sont elles aussi confrontées à des plaintes.

a) Indiquez la marche à suivre la plus judicieuse lors de la réception et du traitement de plaintes (2 points).

- ① Offrir une solution / discuter
- ② Calmer la situation
- ③ Evaluer l'action autour de la plainte
- ④ Comprendre le problème
- ⑤ Présenter la marche à réaliser

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input checked="" type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

**Indications pour les corrections:**

Il n'est pas possible d'attribuer des fractions de points.

b) Vous participez à un atelier de formation sur le traitement des plaintes.

Sur le tableau, votre formateur a écrit le texte suivant:

«Perte d'argent – perte réparable  
Perte de confiance – perte irréparable»

Quel sens a ce texte dans le cas d'une réclamation de client? (2 points)

Une perte financière peut être compensée avec le temps.

Un client perdu n'apporte plus de chiffre d'affaires et cause une publicité négative.

**Indications pour les corrections:**

Accepter d'autres réponses si elles sont logiques.

Il est possible de distribuer des fractions de points.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page: