(7 pages)

DECEMBER 2024 **U/ID 30812/UNK4A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

I. Répondez à 10 questions au choix.

1. Quel est l'objectif de la retranscription fidèle du contenu?

2. Que doit-on faire avant de transmettre le message?

3. Que doit-on faire à la fin de la conversation?

4. Pourquoi est-il important de dater le message?

5. Qu'est-ce que le courrier électronique?

6. Quelles mentions doivent figurer dans un message électronique?

7. Quelles sont les parties du corps de la lettre?

8. Sur quel type de papier est présentée une lettre commerciale?

9. Comment débuter la mention de l'objet?

10. Reformulez les phrases suivantes en utilisant une expression téléphonique courante.

    (a) « Attendez un moment pendant que je vérifie cela. »

    (b) « Je vais transférer votre appel. »

11. Complétez chaque phrase avec l'expression téléphonique appropriée.

    (a) Vous confirmez que vous avez bien compris une demande : « ———— vous aider. »

    (b) Vous remerciez quelqu'un pour sa patience: « _____ d'avoir patienté. »

12. Déterminez le type de message pour chaque situation ci-dessous:

    (a) Rappeler à un client qu'il n'a pas réglé sa facture.

    (b) Informer un collègue d'un appel manqué.

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

II. Répondez à 5 questions au choix.

13. Vous êtes assistante de direction. La directrice, Madame Leroy, vous a laissé des instructions pour la rédaction d'une note de service. Lisez ces instructions et rédigez la note.

Le 20 septembre

La journée « portes ouvertes » de notre entreprise aura lieu le 3 novembre.

Demander à tous les employés de s'y préparer: présenter les différentes étapes de la chaîne de production, les divers métiers de notre société...

Ils peuvent prendre modèle sur ce qui a été fait l'an dernier. Toute nouvelle initiative sera bienvenue.

14. Lisez la note de service et répondez aux questions.

Société

Bien Manger

La direction

à

L'ensemble du personnel

Le 12 février 20.

Note de service n º 138

Objet: déménagement

Afin de créer de meilleures conditions de travail, la direction a décidé de changer de locaux.

Le déménagement est prévu le 1er mars. Il s'effectuera sur deux jours. Chacun doit s'organiser pour faciliter cette nouvelle étape.

Vous pourrez utiliser des cartons mis à votre disposition au sein de chaque service à partir du lundi 23 février.

Le directeur

Jean Lecœur

(a) Qui est l'émetteur?

(b) Dans quelle entreprise travaille cette personne ? (le nom ou le logo de l'entreprise)

(c) Quelle est sa profession dans l'entreprise? (la fonction)

(d) Dans quel service? (le nom du service)

(e) À qui s'adresse-t-il ? (les destinataires)

15. Quelles formules de politesse doit utiliser le fournisseur lorsqu'il écrit à un client?

16. Prenez connaissance des situations ci-dessous, déterminez l'objet et rédigez la phrase d' introduction.

    (a) Écrire pour demander le prix des locations de véhicules utilitaires.

    (b) Écrire pour confirmer notre commande téléphonique de ce jour.

17. Indiquez le type de renseignements à faire figurer dans les mentions ci-dessous.

    (a) En-tête

    (b) Suscription

    (c) Vos références

18. Comment présenter un message téléphonique à son destinataire?

19. Comment analyser une situation?

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

III. Répondez à 3 questions au choix.

20. Vous avez oublié d'envoyer un rapport important à votre supérieur hiérarchique. Comment exprimeriez-vous vos excuses dans un e-mail professionnel tout en restant poli et professionnel?

21. Vous travaillez dans le service clientèle d'une entreprise. Rédigez une lettre de réponse à un client qui se plaint du retard de livraison de sa commande.

22. À l'aide des introductions de lettres proposées, déterminez l'objet de chacune des lettres.

    (a) Nous avons bien reçu votre facture n ° 345 du 15 du mois courant

    (b) Nous avons bien reçu votre bon de commande n º 45 du 15 courant.

    (c) La SNCF nous a livré ce matin les marchandises expédiées par vous le ...

    (d) Nous avons bien reçu votre demande d'emploi pour un poste de ...

    (e) En réponse à votre demande de documentation concernant ...

    (f) Veuillez trouver ci - joint un dossier d'accident du travail concernant M. Denis.

    (g) Nous n'avons pas reçu le règlement de notre facture n º 78 du 15 courant.

    (h) Le 15 de ce mois, nous vous avons commandé par téléphone ...

(i) Nous vous expédions aujourd'hui même par le SERNAM les articles que vous nous avez commandés le 15 de ce mois.

(j) Nous vous informons que notre nouveau catalogue de produits est désormais disponible.

23. Quelles mentions figurent dans une lettre commerciale? Quelles sont les différentes parties du corps de la lettre?

24. Vous devez écrire un e-mail à un collègue pour lui rappeler une réunion prévue pour demain matin. Comment rédigeriez-vous cet e-mail de manière claire et polie?