MAY 2025 **U/ID 30812/UNK4A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

I. Répondez à DIX questions au choix.

1. Pourquoi est-il important de se présenter lors de l'appel?

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

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

4. Où doit-on poser la fiche message?

5. Pourquoi est-il important de vérifier 'exactitude du message?

6. Que mémorisent les comptes rendus?

7. Les expressions suivantes sont-elles positivées/négatives ?

   (a) C'est très motivant.

   (b) C'est lassant.

8. Compétez les phrases avec les verbes décompresser ou compresser.

   (a) Pour diminuer la taille d'un fichier, il faut le _____.

   (b) Pour ouvrir un fichier en format ZIP, il faut le _____.

9. Choisissez la meilleure réponse.

   Le _____ est un _____ de fichier particulier avec du texte. (type / document)

10. Les mots suivants se terminent en sion, /tion /ssion?

    (a) Compre _____.

    (b) Extrac _____.

11. Dites sur quoi portent chacun de ces conseils Le rythme/L'articulation

    (a) Prononcer de façon distincte.

    (b) Ne pas parler trop vite ni trop lentement.

12. Lisez les phrases suivantes et complétez les énoncés par annuler /prendre.

(a) Pour _____ rendez-vous chez le médecin : « Je voudrais avoir un rendez-vous avec le Docteur Beaumont, s'il vous plait. »

(b) Pour _____ un rendez-vous: « Madame Lefort a un empêchement de dernière minute, elle ne pourra pas vous recevoir.

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

II. Répondez à CINQ questions au choix.

13. Comment préparer un message électronique?

14. Nadia a un certain nombre de tâches à effectuer pour organiser ce déplacement. Mettez-les clans un ordre logique. Donnez un numéro (1 pour la première a 5 pour la dernière) à chaque activité.

Tâches à effectuer:

– Réserver le billet d'avion.

– Consulter le bulletin météo sur Internet, en informer Monsieur Royal.

– Se renseigner sur l'heure du premier rendez-vous de la journée, sur celui du dernier et sur sa durée.

– Prévoir le déplacement de l'aéroport, pour l'aller et le retour.

– Réserver un taxi parisien pour le matin et le soir.

15. Lisez le texte ci-dessous et répondez aux questions suivantes.

L'intelligence artificielle (abréviation IA)

Le pionnier de l'intelligence artificielle est Herbert Simon, professeur d'université aux Etats-Unis. Ses travaux sur l'IA ont permis de simuler le raisonnement humain par l'intermédiaire de calculs informatiques.

Comme conséquence de cette découverture, un ordinateur bat pour la première fois le champion du monde d'échecs, Garry Kasparov, en 1997.

Aujourd'hui, beaucoup de jeux video utilisent l'IA (afin de simuler le comportement de personnages dans les jeux d'aventures, par exemple).

(a) Qui est le pionnier de l'intelligence artificielle?

(b) Que cherche à simuler l'IA?

(c) Dans quel domaine retrouve-t-on aujourd'hui l'IA?

(d) Quel est le nom du champion d'échecs qui a été battu pour la première fois par un ordinateur?

(e) Comment l'ordinateur peut-il simuler le raisonnement humain?

16. Comment rédiger la phrase d'introduction d'une lettre?

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

(a) Vous souhaitez mettre quelqu'un en attente : « _____ , je vais vérifier cela pour vous ».

(b) Vous transférez un appel : « _____ je vous passe au service concerné.

(c) Vous demandez des informations à un client : « _____ vos coordonnées, s'il vous plaît.

(d) Vous confirmez que vous avez bien compris une demande : _____ vous aider.

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

18. Associez chaque expression téléphonique à sa situation appropriée.

L'expression téléphonique	_____	La situation
(a) Un instant, s'il vous plait.		Vous demandez des informations
(b) Ne quittez pas. je vous passe au service concerné.		Vous remerciez quelqu'un pour sa Patience.
(c) Puis-je avoir vos coordonnées, s'il vous plaît ?		Vous voulez mettre quelqu'un en attente.
(d) Merci d'avoir patienté.		Vous offrez une assistance future.
(e) N'hésitez pas à nous rappeler si vous avez		Vous transférez un appel.

19. Vous êtes le service clientèle de l'entreprise « Galaxy », un client vous appelle pour se plaindre d'un produit défectueux. imaginez et écrivez un dialogue basant sur les eléments suivants

– Le produit acheté Smartphone modéle Z56

– Problème rencontré: l'écran ne fonctionne plus aprés une semaine d'utilisation

– Attente du client : remplacement du produit ou remboursement.

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

III. Répondez à TROIS questions au choix.

20. Quelles mentions figurant dans une lettre commerciale?

21. Pourquoi est-il important d'adapter le ton et le style de votre message en fonction du destinaaire ?

22. Que devez-vous toujours faire avant de remettre une lettre à la signature?

23. Complétez le texte avec les mots suivants: *naviguer, moteur de recherche, lien, bouton, unité centrale, programmes, navigateur, éteindre, ordinateur, écran*.

Pour mettre en route votre _____ de bureau, appuyez sur le _____ *marche/arrêt* qui se trouve sur la partie avant de l' _____ Quelques secondes plus tard l' _____ afficheras le bureau de Windows. Vous pourrez alors accéder aux _____ en cliquant sur la

icônes correspondants à l'aide de la souris. Pour _____ sur la Toile, utilisez le _____ *Internet Explorer*. Vous pourrez effectuer vos recherches grâce à *Google*, un _____ très efficace. Pour accéder au site Web choisi dans la liste affichée par *Google*, il vous suffit de cliquer sur son _____. Une fois votre session terminée, vous pouvez _____ l'ordinateur.

24. Lisez la lettre ci-dessous et répondez aux questions suivantes.

BOITENGRO

13 rue Henri Barbusse

94200 Ivry-sur-Seine

Bon prix

43 avenue Denise Gosnat

94200 Ivry-sur-Seine

Ivry, le 28 septembre 20...

Objet: retard de livraison.

Monsieur.

Je fais suite à notre entretien téléphonique du 25 septembre concernant la livraison d'un lot de 400 boites de légumes cuisines.

J'ai le regret de vous informer que nous sommes dans l'impossibilité de respecter la date de Livraison prévue initialement, à savoir, le 7 octobre. En effet. un problème technique nous impose de repousser cette livraison à la semaine du.15 octobre.

Je vous prie d'excuser ce fâcheux contretemps. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Ph. Leconte

(signature)

Dans la lettre écrite par Philippe Leconte, chaque phrase a une fonction précise.

Comme dans l'exemple, identifiez la phrase qui correspond à la fonction énoncée. Copiez les phrases qui conviennent.

Exemple : Annoncer la raison du courrier avant de commencer le texte de la lettre elle-même :

Objet: retard de livraison.

(a) Préciser à qui s'adresse la lettre (une ou plusieurs personnes selon le cas):

(b) Evoquer un premier contact et son objet:

(c) Informer d'un problème et le déplorer:

(d) Expliquer la cause du problème et annoncer les changements que cela entraîne:

(e) S'excuser et rester à disposition:

———————