

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет**

**кафедра іноземних мов
та інформаційно-комунікаційних технологій**

FAITES TESTER VOTRE NIVEAU DE FRANÇAIS DES AFFAIRES!
Тестові та ситуативно-тестові завдання з підготовки до семестрових модульних контролів з дисципліни «Ділові комунікації французькою мовою» для студентів спеціальності «Бізнес комунікації та переклад» освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» денної та заочної форм навчання

Тернопіль - 2023

Тестові та ситуативно-тестові завдання з підготовки до семестрових модульних контролів із дисциплін «Ділова французька мова» та «Ділові комунікації французькою мовою» для студентів спеціальності «Бізнес комунікації та переклад». / Укл.: О.Ничко – Тернопіль: ЗУНУ, 2023. – 75 с.

Рецензенти:

Косович Ольга Василівна доктор філологічних наук, професор, завідувач кафедри романо-германської філології Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка

Рибачок Світлана Михайлівна кандидат філологічних наук, доцент кафедри іноземних мов та інформаційно-комунікаційних технологій Західноукраїнського національного університету.

Мета даної навчально-методичної розробки – активізувати та закріпити особливості та специфіку офіційно-ділового стилю французької мови зі студентами спеціальності «Бізнес комунікації та переклад» ЗУНУ, що вивчають французьку мову як третю іноземну. Збірка містить тестові завдання з комунікацій в організації, спілкування по телефону в ділових цілях, принципових положень ділової комунікації, лексико-граматичних засобів відтворення комунікативних намірів ділового листування та мовленевої поведінки під час проведення ділових зборів презентацій та переговорів.

Затверджено

на засіданні кафедри іноземних мов та інформаційно-комунікаційних технологій
Західноукраїнського національного університету
(протокол № 3 від 23 жовтня 2023 р.).

Передмова

Збірка тестових та ситуативно-тестових завдань створена для навчальної дисципліни «Ділові комунікації французькою мовою» для студентів бакалаврського рівня спеціальності 035 Філологія, освітньо-професійної програми – «Бізнес-комунікації та переклад», третя – французька.

Тестові завдання складені з урахуванням обсягу французького ділового мовлення вимог до знань, навичок та вмінь студентів, передбачених програмою з ділових комунікацій іноземною мовою.

Матеріали складаються з десяти розділів, які дають студентам можливість послідовно повторити програмовий матеріал та ознайомитися зі структурою тестових завдань.

Тести виключають двозначність відповіді, тобто правильною із чотирьох запропонованих відповідей є лише одна.

Тестові завдання допоможуть студентам оволодіти загальними навичками виконання тестів і вдосконалити вміння іншомовної ділової лексичної компетенції.

Sujet 1
La communication dans les affaires

On ne peut pas ne pas communiquer. Ne rien dire, c'est aussi communiquer.

Choisissez la bonne réponse :

1. La communication individuelle c'est quand on communique avec _____.
 - a) un groupe
 - b) avec une seule personne
 - c) une grande nombre de personnes
 - d) mes supérieurs

2. Quand on communique avec une grande nombre de personnes c'est _____.
 - a) une communication de masse
 - b) une communication de groupe
 - c) une communication individuelle
 - d) une communication latérale

3. On appelle la communication ascendante quand on communique avec _____.
 - a) mes subordonnés
 - b) mes supérieurs
 - c) me collègues
 - d) mes clients

4. On appelle la communication descendante quand on communique avec _____.
 - a) mes subordonnés
 - b) mes supérieurs
 - c) mes collègues
 - d) mes clients

5. On appelle la communication latérale quand on communique avec _____.
 - a) mes subordonnés
 - b) mes supérieurs
 - c) mes collègues
 - d) mes clients

6. La communication avec les subordonnés, avec les supérieurs et les collègues c'est une communication _____.
 - a) ascendante
 - b) descendante
 - c) interne
 - d) externe

7. La communication avec les clients, les fournisseurs, les banquiers, les autres partenaires c'est une communication _____.
- a) ascendante
 - b) descendante
 - c) interne
 - d) externe
8. Pour répondre à une question *comment* on communique on dit _____.
- a) pour informer
 - b) avec les partenaires extérieurs
 - c) directement
 - d) avec les collègues
9. Pour informer, pour s'informer, pour faire une demande c'est _____ ?
- a) Comment?
 - b) Dans quel but?
 - c) Avec COMBIEN de PERSONNES?
 - d) OU et AVEC QUI?
10. Par d'autres signes, par des moyens audio-visuels, par écrit c'est _____ ?
- a) Comment?
 - b) Dans quel but?
 - c) Avec COMBIEN de PERSONNES?
 - d) OU et AVEC QUI?
11. _____ dirige la maison.
- a) Le directeur commercial
 - b) Le directeur general
 - c) Le directeur technique
 - d) Le secrétaire général
12. Le directeur technique _____ de la production.
- a) organize
 - b) distribue
 - c) s'occupe
 - d) achète
13. Le directeur commercial s'occupe _____.
- a) des ateliers
 - b) de la vente
 - c) de la fabrication des biens
 - d) du personnel

14. _____ évalue ses prix de revient.
- a) La comptabilité
 - b) Le secteur marketing
 - c) L'achat
 - d) L'après-ventes
15. _____ étudie des besoins du consommateur.
- a) Les ventes
 - b) L'après-ventes
 - c) Le secteur marketing
 - d) La comptabilité
16. _____ est tout à la fois le directeur administratif et chef du personnel.
- a) Le directeur technique
 - b) Le secrétaire général
 - c) Le directeur commercial
 - d) Le directeur general
17. Le secteur marketing étudie _____ du consommateur.
- a) les activités
 - b) l'entreprise
 - c) la production
 - d) la psychologie
18. Le secteur marketing dirige et adapte _____ vers le meilleur marché.
- a) les produits
 - b) les activités
 - c) la production
 - d) des ateliers
19. Le directeur technique organise _____ des biens.
- a) la production
 - b) la maison
 - c) la fabrication
 - d) la vente

20. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant: *un appel d'offre* _____.
- a) informer
 - b) négocier
 - c) faire agir
 - d) convaincre
21. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *une notice d'emploi du télécopieur* _____.
- a) informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier
22. Choisissez un exemple pour la communication individuelle _____.
- a) la conférence
 - b) l'entretien
 - c) la réunion
 - d) la publicité
23. Choisissez un exemple pour la communication de groupe _____.
- a) la conférence
 - b) l'entretien
 - c) la réunion
 - d) la publicité
24. Choisissez un exemple pour la communication de masse _____.
- a) la conférence
 - b) l'entretien
 - c) la réunion
 - d) la publicité
25. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *un entretien entre un commerçant et son client* _____.
- a) informer
 - b) négocier
 - c) faire agir
 - d) convaincre

26. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *une demande de réduction de prix* _____.
- a) informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier
27. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *un graphique sur l'évolution de l'emploi* _____.
- a) s'informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier
28. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *une demande d'augmentation de salaire* _____.
- a) informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier
29. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *un questionnaire d'enquête auprès du personnel* _____.
- a) s'informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier
30. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *un message diffusé par répondeur téléphonique* _____.
- a) informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier

31. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *une affiche avec les consignes de sécurité dans l'entreprise* _____.
- a) s'informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier
32. Quel est l'objectif de la communication pour le message suivant : *une annonce publicitaire* _____.
- a) informer
 - b) convaincre
 - c) faire agir
 - d) négocier
33. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
- Vous verrez, au carrefour, un panneau qui vous ... la direction de Genève.***
- a) avertir
 - b) prévenir
 - c) indiquer
 - d) tenir au courant
34. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
- Pourriez-vous ... ce dossier à M. Taravant ?***
- a) se documenter
 - b) communiquer
 - c) mentionner
 - d) rappeler
35. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
- Elle a ... les pompiers, dès qu'elle a vu les flammes dans l'entrepôt.***
- a) avertir
 - b) prévenir
 - c) indiquer
 - d) tenir au courant

36. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
Il faudrait que vous nous ... de la suite de cette affaire.
- a) avertir
 - b) prévenir
 - c) indiquer
 - d) tenir au courant
37. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
M. Bouchaud doit venir vers 10 heures. Veuillez m' ... de son arrivée.
- a) avertir
 - b) prévenir
 - c) indiquer
 - d) tenir au courant
38. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
J'ai oublié votre nom. Pourriez-vous me le ... ?
- a) signaler
 - b) préciser
 - c) rappeler
 - d) Indiquer
39. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
Avant de faire mon choix, je dois me ... sur les différents types d'appareils.
- a) renseigner
 - b) documenter
 - c) signaler
 - d) avertir
40. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
Un seul journal a ... cet événement.
- a) rappeler
 - b) mentionner
 - c) tenir au courant
 - d) signaler

41. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
N'oubliez pas de ... la référence de l'appareil sur le bon de commande.
- a) rappeler
 - b) mentionner
 - c) tenir au courant
 - d) signaler
42. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
Pourriez - vous ... votre idée en donnant des exemples.
- a) signaler
 - b) préciser
 - c) rappeler
 - d) indiquer
43. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
Avant d'engager ce candidat, nous devons nous ... sur lui.
- a) renseigner
 - b) documenter
 - c) signaler
 - d) avertir
44. Complétez la phrase à l'aide des verbes de la communication suivants : (*Faites attention aux verbes et aux temps!*) _____.
La réunion vient d'être annulée, mais à une heure aussi tardive, il est impossible de(d) _____ tous les intéressés.
- a) avertir
 - b) prévenir
 - c) indiquer
 - d) tenir au courant
45. Indiquez par la phrase suivante quel type de pensée exprime-t-elle ?
D'après / Selon moi, tout est possible
- a) Pour introduire une question
 - b) Pour introduire une réflexion
 - c) Pour introduire une opinion personnelle
 - d) Pour introduire l'opinion d'un autre

46. Indiquez par la phrase suivante quel type de pensée exprime-t-elle ?

La plupart des économistes partagent cette opinion

- a) Pour introduire une question
- b) Pour introduire une réflexion
- c) Pour introduire une opinion personnelle
- d) Pour introduire l'opinion d'un autre

47. Indiquez par la phrase suivante quel type de pensée exprime-t-elle ?

Il semble que c'est la meilleure solution

- a) Pour introduire l'opinion d'un autre
- b) Pour introduire une question
- c) Pour introduire une opinion de manière impersonnelle
- d) Pour introduire une réflexion

48. Indiquez par la phrase suivante quel type de pensée exprime-t-elle ?

Je m'interroge sur ses capacités à diriger une entreprise

- a) Pour introduire une question
- b) Pour introduire l'opinion d'un autre
- c) Pour introduire une réflexion
- d) Pour introduire une opinion personnelle

49. Indiquez par la phrase suivante quel type de pensée exprime-t-elle ?

Il a montré / mis en évidence / fait apparaître les difficultés de cette opération.

- a) Pour introduire une question
- b) Pour introduire l'opinion d'un autre
- c) Pour introduire une réflexion
- d) Pour introduire une opinion personnelle

50. Indiquez par la phrase suivante quel type de pensée exprime-t-elle ?

Il me semble que ce choix présente aussi des inconvénients

- a) Pour introduire une question
- b) Pour introduire une réflexion
- c) Pour introduire une opinion personnelle
- d) Pour nuancer une opinion

Sujet 2
Le travail administratif

Om ne peut pas être à la fois au four et au moulin

Choisissez la bonne réponse:

1. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *J'assiste notre directeur général* »

- a) RESPONSABLE JURIDIQUE
- b) DIRECTEUR COMMERCIAL
- c) SECRÉTAIRE DE DIRECTION
- d) DIRECTEUR TECHNIQUE

2. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

“Je dirige l’entreprise”

- a) RESPONSABLE JURIDIQUE
- b) DIRECTEUR COMMERCIAL
- c) SECRÉTAIRE DE DIRECTION
- d) DIRECTEUR GÉNÉRAL

3. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« Je donne des conseils dans le domaine juridique »

- a) RESPONSABLE JURIDIQUE
- b) DIRECTEUR COMMERCIAL
- c) SECRÉTAIRE DE DIRECTION
- d) DIRECTEUR TECHNIQUE

4. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« Mon service coordonne les activités de tous les services de l’entreprise »

- a) DIRECTEUR COMMERCIAL
- b) SECRÉTAIRE DE DIRECTION
- c) chef de la comptabilité
- d) DIRECTEUR ADMINISTRATIF

5. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« Nous enregistrons pour l’entreprise toutes les entrées et toutes les sorties de capitaux »

- a) DIRECTEUR COMMERCIAL
- b) SECRÉTAIRE DE DIRECTION
- c) chef de la comptabilité
- d) DIRECTEUR ADMINISTRATIF

6. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *Nous nous chargeons des questions concernant le personnel de toute l’entreprise* »

- a) SOUS-DIRECTEUR ADMINISTRATIF

- b) SECRÉTAIRE DE DIRECTION
- c) CHEF DU PERSONNEL
- d) DIRECTEUR TECHNIQUE

7. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *J'ai dans mon service une hôtesse –standardiste et des secrétaires* »

- a) chef de la comptabilité
- b) SOUS-DIRECTEUR ADMINISTRATIF
- c) DIRECTEUR TECHNIQUE
- d) SECRÉTAIRE DE DIRECTION

8. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *Je demande à nos clients de nous payer* »

- a) Responsable de la facturation
- b) Responsable du règlement
- c) Hôtesse-standardiste
- d) Responsable du courrier, du télex

9. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *Je paie nos fournisseurs* »

- a) Responsable de la facturation
- b) Responsable du règlement
- c) Hôtesse-standardiste
- d) Responsable du courrier, du télex

10. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *Je reçois les visiteurs et je transmets les appels téléphoniques* »

- a) Dactylographes
- b) Responsable du courrier, du télex
- c) Responsable de formation
- d) Hôtesse-standardiste

11. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *J'envoie le courrier, je passe le télex* »

- a) Dactylographes
- b) Responsable du courrier, du télex
- c) Responsable de formation
- d) Hôtesse-standardiste

12. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *Nous tapons les lettres avec le traitement de texte* »

- a) Dactylographes
- b) Responsable du courrier, du télex
- c) Responsable de formation
- d) Hôtesse standardiste

13. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *J'organise les stages de formation pour notre personnel* »

- a) Responsable du recrutement
- b) Hôtesse-standardiste
- c) Responsable de formation
- d) Responsable du courrier, du télex

14. Par la phrase suivante choisissez le responsable :

« *Je recherche de nouveaux salariés* »

- a) Hôtesse-standardiste
- b) Responsable de formation
- c) Responsable du courrier, du télex
- d) Responsable du recrutement

15. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Est-ce que je peux lui transmettre un message?

- a) une date et une heure sont fixées
- b) peut-il être reçu immédiatement
- c) Veut-il laisser un message ?
- d) L'hôtesse fait patienter le visiteur

16. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Je ne sais pas si M. Taravant est disponible. Laissez-moi vérifier

- a) peut-il être reçu par M. Taravant ?
- b) L'hôtesse le guide vers le bureau de M. Taravant
- c) Le visiteur quitte l'entreprise
- d) l'hôtesse prend un message

17. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Si vous voulez bien me suivre, je vous indique le chemin

- a) l'hôtesse prend un message
- b) L'hôtesse le guide vers le bureau de M. Taravant
- c) l'hôtesse signale l'arrivée du visiteur à M.Taravant
- d) Veut-il laisser un message ?

18. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Je vous annonce à M. Taravant

- a) peut-il être reçu immédiatement
- b) l'hôtesse prend un message
- c) souhaite-il revenir plus tard pour rencontrer M.Taravant?
- d) l'hôtesse signale l'arrivée du visiteur à M.Taravant

19. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Je prends note et je transmettrai dès que possible

- a) peut-il être reçu immédiatement?
- b) l'hôtesse prend un message
- c) L'hôtesse fait patienter le visiteur
- d) souhaite-il revenir plus tard pour rencontrer M.Taravant?

20. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Voulez-vous prendre rendez-vous?

- a) M.Georges a-t-il un rendez-vous?
- b) souhaite-il revenir plus tard pour rencontrer M.Taravant?
- c) l'hôtesse prend un message
- d) peut-il être reçu immédiatement?

21. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Puis-je vous demander si vous êtes attendu?

- a) M.Georges a-t-il un rendez-vous?
- b) souhaite-il revenir plus tard pour rencontrer M.Taravant?
- c) l'hôtesse prend un message
- d) peut-il être reçu immédiatement?

22. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Voulez-vous vous asseoir un instant?

- a) l'hôtesse prend un message
- b) une date et une heure sont fixées
- c) L'hôtesse fait patienter le visiteur
- d) Le visiteur quitte l'entreprise

23. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

M. Taravant est en réunion, mais l'un de ses collaborateurs pourrait vous recevoir

- a) Le visiteur quitte l'entreprise
- b) M.Georges souhaite-il rencontrer un adjoint du directeur?
- c) souhaite-il revenir plus tard pour rencontrer M.Taravant?
- d) une date et une heure sont fixées

24. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Il y a un arrêt de taxis en bas de la rue

- a) Veut-il laisser un message ?
- b) l'hôtesse prend un message
- c) Le visiteur quitte l'entreprise
- d) peut-il être reçu immédiatement?

25. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Nous disions donc le 8 à 9 h 30

- a) une date et une heure sont fixées
- b) peut-il être reçu immédiatement
- c) Veut-il laisser un message ?
- d) L'hôtesse fait patienter le visiteur

26. Faites l'interprétation de la phrase proposée à l'aide de quatre choix dessous:

Je dois m'assurer qu'il est bien sorti de la réunion

- a) M.Georges a-t-il un rendez-vous?
- b) souhaite-il revenir plus tard pour rencontrer M.Taravant?
- c) l'hôtesse prend un message
- d) peut-il être reçu immédiatement?

27. Dites-le autrement :

Est-ce qu'il y aura un interprète?

- a) À quelle heure est le départ?
- b) On verra ça plus tard
- c) Oui, si un interprète m'accompagne
- d) C'est séduisant mais il faut que je m'organise

28. Dites-le autrement :

Je ne m'en sortirai jamais toute seule

- a) Vous sautez dessus!
- b) On verra ça plus tard
- c) Au secours ! Le patron est parti!
- d) Pourvu que ce ne soit pas Duchmol

29. Dites-le autrement :

J'espère que ce n'est pas Pierre

- a) Vous sautez dessus!
- b) On verra ça plus tard
- c) Au secours ! Le patron est parti!
- d) Pourvu que ce ne soit pas Duchmol

30. Dites-le autrement :

Mieux vaut le lire immédiatement

- a) Au secours ! Le patron est parti!
- b) À quelle heure est le départ?
- c) Tiens? C'est peut-être important...
- d) Vous sautez dessus!

31. Dites-le autrement :

Ça demande réflexion

- a) C'est séduisant mais il faut que je m'organise
- b) On verra ça plus tard
- c) Vous sautez dessus!
- d) À quelle heure est le départ?

32. Dites-le autrement :

Ça tombe mal! J'ai plein de travail

- a) Ah pas maintenant! J'ai autre chose à faire
- b) À quelle heure est le départ?
- c) Pourvu que ce ne soit pas Duchmol. ..
- d) C'est séduisant mais il faut que je m'organise

33. Dites-le autrement :

Je réponds tout de suite

- a) Vous sautez dessus!
- b) On verra ça plus tard
- c) Au secours ! Le patron est parti!
- d) Pourvu que ce ne soit pas Duchmol

34. Dites-le autrement :

J'ai bien le temps de m'en occuper

- a) À quelle heure est le départ?
- b) On verra ça plus tard
- c) Oui, si un interprète m'accompagne
- d) C'est séduisant mais il faut que je m'organise

35. Dites-le autrement :

Je pars tout de suite

- a) Au secours ! Le patron est parti!
- b) À quelle heure est le départ?
- c) Tiens? C'est peut-être important...
- d) Vous sautez dessus!

36. Un classeur, un crayon, une gomme, une règle, un stylo, un copieur, une imprimante, un bloc-notes, une calculatrice, une cafetière, une agrafeuse, une enveloppe, des ciseaux, un ordinateur, un télécopieur c'est (sont) un/des

-
- a) Petit matériel
 - b) Machines
 - c) Fournitures
 - d) Articles de bureau

37. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *le point* sert à_____.
- a) séparer les parties de phrase
 - b) marquer un développement
 - c) encadrer une citation
 - d) marquer la fin d'une phrase
38. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *la virgule* sert à_____.
- a) fragmenter les phrases trop longues
 - b) séparer les parties de phrase
 - c) marquer la fin d'une interrogation directe
 - d) marquer la fin d'une phrase
39. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *le point virgule* sert à_____.
- a) fragmenter les phrases trop longues
 - b) séparer les parties de phrase
 - c) marquer la fin d'une interrogation directe
 - d) marquer la fin d'une phrase
40. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *le point d'interrogation* sert à_____.
- a) marquer la fin d'une phrase
 - b) marquer la fin d'une exclamation
 - c) marquer la fin d'une interrogation directe
 - d) marquer un développement
41. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *le point d'exclamation* sert à_____.
- a) marquer la fin d'une interrogation directe
 - b) marquer une interruption dans la phrase
 - c) marquer la fin d'une exclamation
 - d) marquer un développement

42. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *les points de suspension* servent à_____.

- a) marquer un développement
- b) encadrer une remarque annexe
- c) marquer une interruption dans la phrase
- d) marquer la fin d'une exclamation

43. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *les deux points* servent à_____.

- a) séparer les parties de phrase
- b) marquer un développement
- c) encadrer une citation
- d) encadrer une remarque annexe

44. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *les guillemets* servent à_____.

- a) encadrer une citation
- b) encadrer une remarque annexe
- c) fragmenter les phrases trop longues
- d) marquer la fin d'une exclamation

45. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *les parenthèses* servent à_____.

- a) marquer la fin d'une interrogation directe
- b) marquer la fin d'une phrase
- c) marquer la fin d'une exclamation
- d) encadrer une remarque annexe

46. Pour faire correctement la ponctuation dans la phrase, *les tirets* servent à_____.

- a) jouent le même rôle que les parenthèses
- b) marquer la fin d'une interrogation directe
- c) encadrer une remarque annexe
- d) encadrer une citation

47. Insérer correctement selon le sens:

Pour venir au travail, je prends _____ parce que c'est impossible de trouver une place pour se garer

- a) les pauses
- b) des embouteillages
- c) les transports en commun
- d) les installations

48. Insérer correctement selon le sens:

Pendant les pauses, je vais _____ les vitrines.

- a) lécher
- b) garer
- c) installer
- d) tirer

49. Insérer correctement selon le sens:

Je travaille dans le _____ administratif de notre usine.

- a) bâtiment
- b) service
- c) bureau
- d) personnel

50. Insérer correctement selon le sens:

Dans le bureau, nous avons tous notre _____ personnel.

- a) service
- b) place
- c) coin
- d) étage

Sujet 3
Le telephone. Les communications orales à distance

La plupart d'entre nous ont avec le téléphone une relation ambiguë. Nous lui sommes tout à la fois reconnaissants du temps qu'il nous fait gagner et furieux du temps qu'il nous fait perdre.

Trouvez la définition correcte pour chaque phrase proposé:

1. *J'utilise le telephone* _____.

- a) Pour appeler dans les publiphones sans pièces de monnaie ni jetons
- b) Pour appeler mes correspondants à partir d'une cabine publique
- c) Pour trouver le numéro de téléphone de mes correspondants
- d) Pour communiquer oralement avec mes interlocuteurs éloignés

2. *J'utilise l'annuaire téléphonique* _____.

- a) Pour appeler dans les publiphones sans pièces de monnaie ni jetons
- b) Pour appeler mes correspondants à partir d'une cabine publique
- c) Pour trouver le numéro de téléphone de mes correspondants
- d) Pour communiquer oralement avec mes interlocuteurs éloignés

3. *J'utilise le publiphone* _____.

- a) Pour appeler dans les publiphones sans pièces de monnaie ni jetons
- b) Pour appeler mes correspondants à partir d'une cabine publique
- c) Pour trouver le numéro de téléphone de mes correspondants
- d) Pour communiquer oralement avec mes interlocuteurs éloignés

4. *J'utilise la télécarte* _____.

- a) Pour appeler dans les publiphones sans pièces de monnaie ni jetons
- b) Pour appeler mes correspondants à partir d'une cabine publique
- c) Pour trouver le numéro de téléphone de mes correspondants
- d) Pour communiquer oralement avec mes interlocuteurs éloignés

5. *J'utilise le transfert d'appel* _____.

- a) Pour émettre et recevoir des appels à partir ou à destination de mon téléphone de voiture
- b) Pour laisser un message à mes correspondants (et leur permettre de m'en laisser un)
- c) Pour donner à mes correspondants (clients, collaborateurs, ..) la possibilité de m'appeler gratuitement
- d) Pour faire transférer les appels de mes correspondants sur un autre numéro, lorsque je suis absent de mon domicile

6. *J'utilise le numéro vert* _____.

- a) Pour émettre et recevoir des appels à partir ou à destination de mon téléphone de voiture
- b) Pour laisser un message à mes correspondants (et leur permettre de m'en laisser un)
- c) Pour donner à mes correspondants (clients, collaborateurs, ..) la possibilité de m'appeler gratuitement
- d) Pour faire transférer les appels de mes correspondants sur un autre numéro, lorsque je suis absent de mon domicile

7. *J'utilise le répondeur enregistreur* _____.

- a) Pour émettre et recevoir des appels à partir ou à destination de mon téléphone de voiture
- b) Pour laisser un message à mes correspondants (et leur permettre de m'en laisser un)
- c) Pour donner à mes correspondants (clients, collaborateurs, ..) la possibilité de m'appeler gratuitement
- d) Pour faire transférer les appels de mes correspondants sur un autre numéro, lorsque je suis absent de mon domicile

8. *J'utilise le radio-téléphone* _____.

- a) Pour émettre et recevoir des appels à partir ou à destination de mon téléphone de voiture
- b) Pour laisser un message à mes correspondants (et leur permettre de m'en laisser un)
- c) Pour donner à mes correspondants (clients, collaborateurs, ..) la possibilité de m'appeler gratuitement
- d) Pour faire transférer les appels de mes correspondants sur un autre numéro, lorsque je suis absent de mon domicile

9. *J'utilise les radio-messageries ou les mobiles* _____.

- a) Pour faire transférer les appels de mes correspondants sur un autre numéro, lorsque je suis absent de mon domicile
- b) Pour émettre des messages à partir d'un petit combiné (de 100 à 200 grammes), quel que soit le lieu où je me trouve (restaurant, rue, cinéma,..)
- c) Pour entendre mais aussi voir sur un petit écran mon correspondant
- d) Pour recevoir n'importe où, grâce à mon petit récepteur, soit un message sous forme de signal sonore et/ou lumineux, soit un court message qui s'inscrit sur l'écran à cristaux liquides

10. *J'utilise le visiophone* _____.

- a) Pour donner à mes correspondants (clients, collaborateurs, ..) la possibilité de m'appeler gratuitement
- b) Pour émettre des messages à partir d'un petit combiné (de 100 à 200 grammes), quel que soit le lieu où je me trouve (restaurant, rue, cinéma,..)
- c) Pour entendre mais aussi voir sur un petit écran mon correspondant
- d) Pour recevoir n'importe où, grâce à mon petit récepteur, soit un message sous forme de signal sonore et/ou lumineux, soit un court message qui s'inscrit sur l'écran à cristaux liquides

11. *J'utilise le téléphone de poche Bi-bop* _____.

- a) Pour laisser un message à mes correspondants (et leur permettre de m'en laisser un)
- b) Pour émettre des messages à partir d'un petit combiné (de 100 à 200 grammes), quel que soit le lieu où je me trouve (restaurant, rue, cinéma,..)
- c) Pour entendre mais aussi voir sur un petit écran mon correspondant
- d) Pour recevoir n'importe où, grâce à mon petit récepteur, soit un message sous forme de signal sonore et/ou lumineux, soit un court message qui s'inscrit sur l'écran à cristaux liquides

ENGAGER UNE CONVERSATION AU TÉLÉPHONE

Completez avec le mot/la phrase maquant/e:

12. (1) _____

- a) (1) Je raccroche
- b) (1) Je rappellerai plus tard
- c) (1) Je me présente
- d) (1) J'appelle mon (ma) correspondante

13. _____ (2) Laurence Bellamy, bonjour.
Les Établissements Desnos, j'écoute.

- a) (2) J'appelle mon (ma) correspondante
- b) (2) Mon interlocuteur(trice) répond-il (elle)
- c) (2) Je salue
- d) (2) Je me présente

14. (3) _____ Bonjour. Madame.
Bonjour. Mademoiselle.

- a) (3) Je rappellerai plus tard
- b) (3) J'appelle mon (ma) correspondante
- c) (3) Je me présente
- d) (3) Je salue

15. (4) _____
- Madame Bellamy ?
 - Vous êtes bien Madame Bellamy?
 - Les établissements Desnos?
- a) (4) Je me renseigne sur son identité
b) (4) Je me présente
c) (4) Je salue
d) (4) J'appelle mon (ma) correspondante

16. (5) _____ Elle-même.
- Oui. c'est elle-même.
 - Oui. bonjour Monsieur.
 - Oui. je vous écoute.
 - Oui. que puis-je pour vous?
- a) (5) J'appelle mon (ma) correspondante
b) (5) Je raccroche
c) (5) Mon interlocuteur/trice s'est-il/elle présenté/e
d) Je me renseigne sur son identité

17. (6) _____ Ici. Gilbert Maison.
Gilbert Moisan de l'agence Royer à l'appareil.
Ici l'agence de voyage Royer.
- a) (6) Je me présente
b) (6) Je raccroche
c) (6) Je salue
d) (6) J'appelle mon (ma) correspondante

18. (7) _____ Madame Bellamy, s'il vous plaît ?
Puis-je (pourrais-je) parler à Madame Bellamy?
Pouvez-vous (pourriez-vous) me passer le responsable
des ventes?
Est-ce que vous êtes bien la personne qui s'occupe de
... ?
- a) (7) Je salue
b) (7) Je dis à qui je veux parler
c) (7) Je me renseigne sur son identité
d) (7) J'appelle mon (ma) correspondante

19. (8) _____ Je vous appelle au sujet de .. à propos de ...
pour ...)
C'est au sujet de ..

Je vous téléphone parce que...

Pourriez-vous me renseigner sur ..

- a) (8) Je dis à qui je veux parler
- b) b) (8) J'appelle mon (ma) correspondante
- c) c) (8) Je dis le motif de mon appel
- d) d) (8) Je me présente

20. (9) _____ C'est à quel sujet?

Puis-je vous renseigner?

Que puis-je pour vous?

En quoi puis-je vous aider, vous être utile?

- a) (9) Je me renseigne sur son identité
- b) (9) Je dis à qui je veux parler
- c) (9) Je dis le motif de mon appel
- d) (9) Je demande le motif de son appel

Indiquez la situation correspondante:

21. Vous dites:

"Un instant. s' il vous plaît. je vous passe Madame Barret."

- a) Madame Barret n'est pas encore arrivée
- b) Madame Barret a un entretien avec un important client
- c) Madame Barret est présente et disponible
- d) Madame Barret est en communication avec un autre correspondant

22. Vous dites:

"Madame Barret est absente pour la journée. Pouvez-vous la rappeler demain ?"

- a) Madame Barret a demandé de filtrer les appels et de ne lui passer que les communications importantes
- b) Madame Barret est en communication avec un autre correspondant
- c) Madame Barret a un entretien avec un important client
- d) Madame Barret est en déplacement en province pour la journée

23. Vous dites:

"Madame Barret ne se trouve pas dans son bureau en ce moment. Pourriez-vous rappeler vers 10 heures"

- a) En raison de son emploi du temps Madame Barret ne désire pas prendre de communication pendant toute la matinée
- b) Madame Barret n'est pas encore arrivée
- c) Madame Barret a un entretien avec un important client
- d) Madame Barret est en déplacement en province pour la journée

24. Vous dites:

"Madame Barret est actuellement en ligne. Préférez-vous attendre quelques instants ou rappeler?"

- a) Madame Barret est en communication avec un autre correspondant
- b) Madame Barret a un entretien avec un important client
- c) Madame Barret n'est pas encore arrivée
- d) En raison de son emploi du temps Madame Barret ne désire pas prendre de communication pendant toute la matinée

25. Vous dites:

"Madame Barret est actuellement en rendez-vous. Voulez-vous lui laisser un message ?"

- a) Madame Barret est en déplacement en province pour la journée
- b) Madame Barret a un entretien avec un important client
- c) Madame Barret a demandé de filtrer les appels et de ne lui passer que les communications importantes
- d) Madame Barret n'est pas encore arrivée

26. Vous dites:

"Madame Barret n'est pas disponible en ce moment. Mais peut-être pourrais-je vous renseigner ou vous passer un autre service ?"

- a) En raison de son emploi du temps Madame Barret ne désire pas prendre de communication pendant toute la matinée
- b) Madame Barret est en déplacement en province pour la journée
- c) Madame Barret a demandé de filtrer les appels et de ne lui passer que les communications importantes
- d) Madame Barret n'est pas encore arrivée

27. Vous dites:

"Pourriez-vous m'indiquer votre nom et le motif de votre appel"

- a) Madame Barret a un entretien avec un important client
- b) Madame Barret a demandé de filtrer les appels et de ne lui passer que les communications importantes
- c) En raison de son emploi du temps Madame Barret ne désire pas prendre de communication pendant toute la matinée
- d) Madame Barret est en déplacement en province pour la journée

LES PROBLÈMES DE COMMUNICATION AU TÉLÉPHONE

28. Choisissez la bonne réponse :

J'appelle mon (ma) correspondant (e): *Allô! Puis-je parler à Monsieur Bertin?*

Je réponds: *Je crois que vous faites erreur. Il n'y a personne de ce nom dans notre société.*

- a) La communication est interrompue
- b) Je suis mal orienté
- c) Je fais un faux numéro
- d) Mon correspondant n'est pas disponible

29. J'appelle mon (ma) correspondant (e): *Vous êtes bien Monsieur Niel?*

Je réponds: *Je regrette son numéro a changé. Vous pouvez le joindre (l'appeler) au 34.18.16.72.*

- a) Mon correspondant est absent
- b) Je suis mal orienté
- c) Mon correspondant n'est pas disponible
- d) J'entends ou je comprends mal mon correspondant

30. J'appelle mon (ma) correspondant (e): *Pourrais-je parler à Madame Garnier?*

Je réponds: *Je regrette. Madame Garnier est absente pour le moment. Puis-je vous aider?*

- a) Je suis mal orienté
- b) Mon correspondant n'est pas disponible
- c) Mon correspondant est absent
- d) Je fais un faux numéro

31. J'appelle mon (ma) correspondant (e): *Dites-moi à quelle heure je peux la joindre.*

Je réponds: *Madame Grenade, la directrice technique, est en réunion. Voulez vous laisser un message ou rappeler plus tard?*

- a) Je suis mal orienté
- b) Mon correspondant n'est pas disponible
- c) Mon correspondant est absent
- d) Je fais un faux numéro

32. J'appelle mon (ma) correspondant (e): *Je ne parle pas très bien français. Pouvez-vous répéter plus lentement ?*

Je réponds: *Je vous prie de m'excuser, Monsieur, je reprends plus lentement.*

- a) Mon correspondant est absent
- b) Je suis mal orienté
- c) Mon correspondant n'est pas disponible
- d) J'entends ou je comprends mal mon correspondant

33. J'appelle mon (ma) correspondant (e): *Je regrette, la communication a été coupée. J'ai appuyé sur le mauvais bouton.*

Je réponds: *Ce n'est pas grave. Où en étions-nous?*

- a) La communication est interrompue
- b) Je suis mal orienté
- c) Je fais un faux numéro
- d) Mon correspondant n'est pas disponible

LA NOUVELLE STANDARDISTE RÉPOND

Recherchez les formules qui conviendraient mieux:

34. - *Quittez pas!* :

- a) -Merci de rester en ligne
- b) -Vous est-il possible de rappeler demain?
- c) - Ne quittez pas, s'il vous plaît
- d) - Qui dois-je annoncer?

35. - *Vous attendez ou vous rappelez?* :

- a) - Désirez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants?
- b) - Il est à l'extérieur
- c) - M. Dupont est très difficile à joindre en ce moment
- d) - C'est à quel sujet?

36. - *Vous êtes qui?* :

- a) - Je crois que je me suis mal exprimé
- b) - Avez-vous déjà été en contact?
- c) - Qui dois-je annoncer?
- d) - Il est à l'extérieur

37. - *Il vous connaît?:*

- a) -Vous est-il possible de rappeler demain?
- b) - Qui dois-je annoncer?
- c) - Je crois que je me suis mal exprimé
- d) - Avez-vous déjà été en contact?

38. - *Ne raccrochez pas!:*

- a) -Merci de rester en ligne
- b) -Vous est-il possible de rappeler demain?
- c) - Ne quittez pas, s'il vous plaît
- d) - Qui dois-je annoncer?

39. - *Essayez de rappeler demain! :*

- a) -Vous est-il possible de rappeler demain?
- b) - Qui dois-je annoncer?
- c) - Je crois que je me suis mal exprimé
- d) - Avez-vous déjà été en contact?

40. - *C'est pourquoi?:*

- a) - Désirez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants?
- b) - Il est à l'extérieur
- c) - M. Dupont est très difficile à joindre en ce moment
- d) - C'est à quel sujet?

41. - *Il est absent!:*

- a) - Désirez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants?
- b) - Il est à l'extérieur
- c) - M. Dupont est très difficile à joindre en ce moment
- d) - C'est à quel sujet?

42. *Vous ne comprenez pas ce que je veux dire!:*

- a) -Vous est-il possible de rappeler demain?
- b) - Qui dois-je annoncer?
- c) - Je crois que je me suis mal exprimé
- d) - Avez-vous déjà été en contact?

43. -*Il n'est jamais dans son bureau! :*

- a) - Désirez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants?
- b) - Il est à l'extérieur
- c) - M. Dupont est très difficile à joindre en ce moment
- d) - C'est à quel sujet?

COMMENT DIRE QUELQUES CHIFFRES AU TÉLÉPHONE?

44. 1 :

- a) un
- b) un tout seul
- c) seul
- d) une

45. 4 :

- a) quatre
- b) deux et deux
- c) deux fois deux
- d) un et trois

46. 6 :

- a) six
- b) six fois un
- c) quatre et deux
- d) deux fois trois

47. 8 :

- a) deux fois quatre
- b) quatre et quatre
- c) huit
- d) sept et un

48. 10 :

- a) un et neuf
- b) quatre et six
- c) cinq et cinq
- d) deux fois cinq

49. 11 :

- a) dix et un
- b) six et cinq
- c) sept et quatre
- d) quatre et sept

50. 12 :

- a) six et six
- b) cinq et sept
- c) onze et un
- d) deux fois six

Sujet 4
DÉFINITION ET PROCESSUS DE LA COMMUNICATION
La communication interne (orale, écrite)

“Il faut écrire le plus possible comme on parle, et ne pas trop parler comme on écrit.”

Choisissez la bonne réponse :

1. *La source de l'information du message:*
 - a) Canal
 - b) Récepteur
 - c) Impact
 - d) Emetteur

2. *Le contenu de la communication:*
 - a) Message
 - b) Objectif
 - c) Impact
 - d) Emetteur

3. *La voie de circulation du message:*
 - a) Canal
 - b) Récepteur
 - c) Impact
 - d) Emetteur

4. *Le destinataire du message:*
 - a) Canal
 - b) Récepteur
 - c) Impact
 - d) Emetteur

5. *L'effet produit par le message sur le destinataire:*
 - a) Canal
 - b) Récepteur
 - c) Impact
 - d) Emetteur

6. *Le but visé par l'émetteur du message:*
 - a) Message
 - b) Objectif
 - c) Impact
 - d) Emetteur

7. *QUI?* :

- a) Récepteur
- b) Emetteur
- c) Canal
- d) Objectif

8. *DIT QUOI? :*

- a) Canal
- b) Message
- c) Impact
- d) Objectif

9. *PAR QUEL MOYEN? :*

- a) Canal
- b) Message
- c) Impact
- d) Objectif

10. *A QUI?*

- a) Récepteur
- b) Emetteur
- c) Canal
- d) Objectif

11. *AVEC QUEL EFFET? :*

- a) Canal
- b) Message
- c) Impact
- d) Objectif

12. *POURQUOI? :*

- a) Canal
- b) Message
- c) Impact
- d) Objectif

Quel type de communication interne (orale) experiment ses messages?

13. *Enchanté de vous rencontrer!*

- a) Réunion
- b) téléphone
- c) Interphone
- d) Face-à-face

Mademoiselle voulez-vous m'apportez le dossier videlier, s'il vous plaît?

- a) Réunion
- b) telephone
- c) Interphone
- d) Face-à-face

14. Allô, je voudrais parler a Monsieur Taravant, s'il vous plaît?

- a) Réunion
- b) téléphone
- c) Interphon
- d) Face-à-face

16. Tout le monde est là et je crois que nous pouvons commencer!

- a) Réunion
- b) téléphone
- c) Interphone
- d) Face-à-face

Quel type de communication interne (ecrite) experiment ses messages?

17. Invite l'ensemble du personnel à faire des suggestions pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise:

- a) Journal d'entreprise
- b) Boîte à l'idées
- c) Message téléphonique
- d) Affichage

18. Donne des informations sur la vie et l'environnement de l'entreprise:

- a) Journal d'entreprise
- b) Boîte à l'idées
- c) Message téléphonique
- d) Affichage

19. Reçu par: M-lle Canuet

De: La Mai\$on du Vin

Pour: service de ventes

Objet: livraison du 3 septembre

- a) Journal d'entreprise
- b) Boîte à l'idées
- c) Message téléphonique

d) Affichage

20. *NOUS COMPTONS SUR VOUS!!!*

- a) Journal d'entreprise
- b) Boîte à l'idées
- c) Message téléphonique
- d) Affichage

Quel type de communication interne (ecrite) exprime ses descriptions?

21. *Enregistre des faits, des décisions. Il est souvent rendu obligatoire par la loi.*

- a) Rapport
- b) Compte-rendu
- c) Procès-verbal
- d) Note de service

22. *Rend compte objectivement de l'essentiel d'une réunion, d'un travail.*

- a) Rapport
- b) Compte-rendu
- c) Procès-verbal
- d) Note de service

23. *Rend compte, mais aussi analyse, fait des suggestions, propose des solutions.*

- a) Rapport
- b) Compte-rendu
- c) Procès-verbal
- d) Note de service

24. *Donne un ordre ou des indications précises pour l'exécution d'une tâche.*

- a) Rapport
- b) Compte-rendu
- c) Procès-verbal
- d) Note de service

Quels MOYENS (écrits oraux) DE COMMUNICATION INTERNE sont plus adaptés aux situations suivantes?:

25. *Informer le personnel sur les modalités de demandes de formation professionnelle.*

- a) Journal d'entreprise
- b) Boîte à l'idées
- c) Message téléphonique
- d) Affichage

26. *Réaliser une enquête sur les motivations du personnel.*

- a) Journal d'entreprise
- b) Boîte à l'idées
- c) Message téléphonique
- d) Affichage

27. *Accueillir un nouveau cadre.*

- a) Entretien individuel
- b) Réunion d'information
- c) Groupe d'études
- d) Formulaires

28. *Recueillir les suggestions du personnel.*

- a) Formulaires
- b) Compte-rendu
- c) Procès-verbal
- d) Note de service

29. *Annoncer à l'un de vos employés que son travail n'est pas satisfaisant.*

- a) Entretien individuel
- b) Réunion d'information
- c) Groupe d'études
- d) Formulaires

30. *Faire venir votre secrétaire à votre bureau.*

- a) Réunion
- b) téléphone
- c) Interphone
- d) Face-à-face

31. *Faire une analyse et des propositions concernant la montée de l'absentéisme.*

- a) Rapport
- b) Compte-rendu
- c) Procès-verbal
- d) Note de service

32. *Étudier avec les cadres les différents aspects d'une question importante.*

- a) Groupe d'études
- b) Commentaires de tableaux
- c) diapositives, transparents, films
- d) Entretien individuel

33. *Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les salles de réunion.*

- a) Rapport
- b) Compte-rendu
- c) Procès-verbal
- d) Note de service

34. *Présenter à votre personnel projet de la nouvelle usine.*

- a) Entretien individuel
- b) Réunion d'information
- c) Groupe d'études
- d) Formulaire

Quels types de réunion présentent les objectifs suivants ? :

35. *Informé et expliquer*

- a) Coordination
- b) Sondage
- c) Evaluation
- d) Information

36. *Régler un conflit*

- a) Négociation
- b) Sondage
- c) Evaluation
- d) Information

37. *Harmoniser les points de vue*

- a) Coordination
- b) Sondage
- c) Evaluation
- d) Information

38. *Définir des tâches, donner des ordres*

- a) Préparation
- b) Décision
- c) Instructions
- d) Négociation

39. *Organiser, prévoir*

- a) Préparation
- b) Décision
- c) Instructions
- d) Négociation

40. *Prendre une décision*

- a) Préparation
- b) Décision
- c) Instructions
- d) Négociation

41. *Connaître les opinions et les tendances*

- a) Négociation
- b) Sondage
- c) Evaluation
- d) Information

42. *Faire le point ou le bilan*

- a) Négociation
- b) Sondage
- c) Evaluation
- d) Information

Voici des situations de réunion tirées de la vie des entreprises:

Rattachez chacune d'elles au type de réunion qu'elle illustre le mieux :

43. Les chefs de services techniques et commerciaux se rencontrent afin d'harmoniser les délais de fabrication et les délais de livraison.

- a) Coordination
- b) Sondage
- c) Evaluation
- d) Information

44. La direction prend contact régulièrement avec les représentants du personnel.

- a) Préparation
- b) Décision
- c) Instructions

d) Négociation

45. Un chef de bureau réunit les employés pour leur donner le travail de la semaine.

a) Préparation

b) Décision

c) Instructions

d) Négociation

46. Lors d'une grève, les dirigeants de l'entreprise rencontrent les représentants syndicaux.

a) Négociation

b) Sondage

c) Evaluation

d) Information

47. Un conseil d'administration prépare une assemblée générale.

a) Préparation

b) Décision

c) Instructions

d) Négociation

48. Le chef du personnel réunit les chefs de service pour leur expliquer l'introduction des horaires variables.

a) Coordination

b) Sondage

c) Evaluation

d) Information

49. Les directeurs de différents services se réunissent pour fixer les prix.

a) Négociation

b) Sondage

c) Evaluation

d) Information

50. Un directeur analyse avec ses collaborateurs les résultats comptables du semestre.

a) Négociation

b) Sondage

c) Evaluation

d) Information

Sujet 5

LE COURRIER DE L'ENTREPRISE PRESENTER UNE LETTRE COMMERCIALE

Un mot et tout est perdu, un mot et tout est sauvé

Choisissez la bonne réponse :

1. HOTEL: RIVIERA

*SARL au capital de 50 000 F
128, xue de Rivoli, 064.00 CANNES
Tél . 93 12 00 08*

- a) Les références
- b) Mentions sur le destinataire
- c) Objet
- d) L'en-tête

2. V/Ref:

N/Ref.JMD/JC 83

- a) Les références
- b) Mentions sur le destinataire
- c) Objet
- d) L'en-tête

3. Société HAUT-BRANE

*35, rue Jourdan
33020 BORDEAUX CEDEX*

- a) Les références
- b) Mentions sur le destinataire
- c) Objet
- d) L'en-tête

- e) *Messieurs*,
- a) Objet
 - b) titre de civilté
 - c) L'en-tête
 - d) Mentions sur le destinataire

5. *Cannes*,
Le 5 décembre 19

- a) Lieu et date de création de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) Objet

6. *Le 25 octobre 19 .. , nous vous avons commandé*
- 300 bouteilles Château Plegat 1990
- 180 bouteilles Château virac 1986
- 250 bouteilles Château peyragué 1988
livrables le 20 novembre au p lus tard

- a) Le corps de la lettre: l'introduction
- b) Le corps de la lettre: le développement
- c) Le corps de la lettre: la conclusion
- d) Le corps de la lettre: la formule de politesse

7. *Objet:*

N/commande 233

- a) Lieu et date de création de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) Objet

8. *Par votre accusé de réception du 30 octobre, vous vous êtes engagés à respecter ce délai, don't nous vous avons signalé l'importance . Or, à ce jour, nous n'avons pas encore reçu ces articles. En conséquence, nous vous demandons de bien vou loir procéder à une livraison immédiate, sinon nous serons contraints d'annuler notre ordre.*

- a) Le corps de la lettre: l'introduction
- b) Le corps de la lettre: le développement
- c) Le corps de la lettre: la conclusion
- d) Le corps de la lettre: la formule de politesse

9. *Nous espérons que nous n'aurons pas à recourir à cette mesure...*

- a) Le corps de la lettre: l'introduction
- b) Le corps de la lettre: le développement
- c) Le corps de la lettre: la conclusion
- d) Le corps de la lettre: la formule de politesse

10. *Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.*

- a) Le corps de la lettre: l'introduction
- b) Le corps de la lettre: le développement
- c) Le corps de la lettre: la conclusion
- d) Le corps de la lettre: la formule de politesse

11. *P.J. : 1*

Copie de V/accusé de réception

- a) Le corps de la lettre: le développement
- b) Le corps de la lettre: la conclusion
- c) Le corps de la lettre: la formule de politesse
- d) P.J. (pièces jointes)

12. *Le directeur*

J.M. Diguet

- a) Objet
- b) Titre de civilté
- c) L'en-tête
- d) La signature

3. *RCS. Cannes S 922. 834 521 . CS 20 230 . CCP . Cannes 18 523 R*

- a) Lieu et date de création de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) le numéro du registre du commerce et des Sociétés, les numéros des comptes bancaire et postal, etc.

14. *Nom, adresse, ou raison sociale, numéro de téléphone de l'émetteur ou l'expéditeur). Pour les sociétés, forme juridique et montant du capital.*

- a) Lieu et date de création de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) Objet

15. *Elles comportent généralement les initiales de l'auteur de la lettre. suivies de celles du (de la) dactylographe et parfois, un numéro d'enregistrement:*

- a) Lieu et date de création de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) Objet

16. *Titre(en entier) nom ou raison sociale, fonction et adresse:*

- a) Objet
- b) titre de civilté
- c) L'en-tête
- d) Mentions sur le destinataire

17. *Indications très brève du motif de la lettre:*

- a) Objet
- b) titre de civilté
- c) L'en-tête
- d) Mentions sur le destinataire

18. *Titre du (des) destinataire(s):*

- a) Objet
- b)) titre de civilté
- c) L'en-tête
- d) Mentions sur le destinataire

19. *Écrire de préférence le mois en lettres. Cette date sera importante en cas de contestation:*

- a) Lieu et date de création de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) Objet

20. *-l'introduction
- le développement
- la conclusion
- la formule de politesse.*

- a) Le corps de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) Objet

21. *Manuscrite de l'auteur de la lettre. précédée de sa fonction. Si elle est illisible, elle doit être suivie de son nom.*

- a) Objet
- b) b) Titre de civilté
- c) c) L'en-tête
- d) d) La signature

22. *Certains renseignements et mentions de l'en-tête peuvent parfois être placés en bas de page:*

- a) Lieu et date de création de la lettre
- b) Les références
- c) L'en-tête
- d) le numéro du registre du commerce et des Sociétés, les numéros des comptes bancaire et postal, etc.

23. *Cette mention est ajoutée lorsqu'un ou plusieurs documents sont joints à la lettre à l'intérieur de l'enveloppe.*

- a) P.J. (pièces jointes)
- b) b) Titre de civilté
- c) L'en-tête
- d) La signature

COMMENCER UNE LETTRE
DONNER UN TITRE AU CORRESPONDANT
Indiquez le titre adapté à chacune des situations :

24. Vous écrivez à une personne à laquelle vous présentez l'un de vos nouveaux produits.

- a) *Cher Collègue,*
- b) *Monsieur,*
- c) *Cher Client,*
- d) *Cher Monsieur,*

25. Vous écrivez à une personne qui travaille avec vous et qui a le même rang hiérarchique.

- a) *Cher Collègue,*
- b) *Monsieur,*
- c) *Cher Client,*
- d) *Cher Monsieur,*

26. Vous écrivez à une personne avec laquelle vous entretenez des rapports de sympathie.

- a) *Cher Collègue,*
- b) *Monsieur,*
- c) *Cher Client,*
- d) *Cher Monsieur,*

26. Vous écrivez à une personne que vous ne connaissez pas ou que vous connaissez peu.

- a) *Cher Collègue,*
- b) *Monsieur,*
- c) *Cher Client,*
- d) *Cher Monsieur,*

27. Vous écrivez à une société.

- a) *Cher Collègue,*
- b) *Monsieur,*
- c) *Messieurs,*
- d) *Cher Monsieur,*

28. Vous écrivez à un avocat ou à un notaire.

- a) *Cher Collègue,*
- b) *Monsieur,*
- c) *Messieurs,*
- d) *Maître,*

29. Vous écrivez au responsable de la production d'une entreprise industrielle.

- a) *Monsieur le Directeur technique,*
- b) *Monsieur,*
- c) *Messieurs,*
- d) *Maître,*

Comment commenceriez-vous votre lettre si vous deviez écrire:

30. *à votre fournisseur pour annuler une commande passée 7 jours auparavant:*

- a) Nous avons le regret de ..
- b) C'est avec le plaisir que ..
- c) Nous avons l'honneur de ..
- d) Ne nous envoyez pas

31. *au chef du personnel pour présenter votre candidature:*

- a) Je vous demande d'examiner ...
- b) Un poste chez vous serait pour moi ..
- c) Je me permets de solliciter ..
- d) Je suis celui que vous cherchez ..

32. *à des clients pour les informer du lancement d'un nouveau produit:*

- a) Ça y est, il est arrivé.
- B) Je dois vous informer de ..
- c) Veuillez trouver ..
- d) J'ai le plaisir de vous annoncer ..

Pour chacune des situations suivantes, quelle formule d'introduction choisiriez-vous?

33. *Je me permets de vous faire connaître ..*

- a) Refuser une offre
- b) Commander sur catalogue
- c) Donner une information
- d) Confirmer une réduction annoncée par téléphone

34. *Nous vous adressons, sous ce pli, ..*

- a) Adresser un document joint à la lettre
- b) Commander sur catalogue
- c) Confirmer une réduction annoncée par téléphone
- d) Refuser une offer

35. *Après avoir examiné votre catalogue, nous vous passons commande ..*

- a) Refuser une offre
- b) Commander sur catalogue
- c) Donner une information
- d) Confirmer une réduction annoncée par téléphone

36. *Nous regrettons vivement de ne pas pouvoir donner suite à ..*

- a) Refuser une offre
- b) Commander sur catalogue
- c) Donner une information
- d) Confirmer une réduction annoncée par téléphone

37. *Suite à notre entretien téléphonique du 21 mars, nous avons le plaisir de ..*

- a) Refuser une offre
- b) Commander sur catalogue
- c) Donner une information
- d) Confirmer une réduction annoncée par téléphone

38. *Si vous voulez*

PRÉSENTER LA SUCCESSION DES FAITS, DES IDÉES

pour DÉBUTER:

- A) *Dans un premier temps, nous vous enverrons 50 exemplaires*
- B) *Ensuite nous procéderons à l'expédition du solde*
- C) *En définitive, il nous semble souhaitable de ne pas accepter cette proposition*
- D) *Enfin, nous vous proposons de vous accorder une remise de 5 %*

39. - **pour CONTINUER:**

- A) *Veillez également noter que ..*
- B) *Ensuite nous procéderons à l'expédition du solde*
- C) *En effet, la vérification de la facture nous a permis de constater ...*
- D) *Aussi espérons-nous que vous serez satisfait*

40. - **pour TERMINER:**

- a) *Enfin, nous vous proposons de vous accorder une remise de 5 %*
- b) *Nous aimerions donc savoir si vous pouvez nous accorder un paiement à 3 mois C)*
- c) *Au cas où notre proposition vous intéresserait ..*
- d) *En fait, il n'avait jamais livré la marchandise*

41. Si vous voulez ANNONCER UNE CONCLUSION:

- a) *D'une part les délais de livraison sont trop longs, d'autre part le coût est trop élevé*
- b) *Comme la livraison n'a pas eu lieu dans les délais convenus, nous sommes contraints ..*
- c) *En revanche, nous pouvons vous proposer le remplacement ..*
- d) *En définitive, il nous semble souhaitable de ne pas accepter cette proposition*

42. Si vous voulez AJOUTER :

- a) *En définitive, il nous semble souhaitable de ne pas accepter cette proposition*
- b) *Aussi espérons-nous que vous serez satisfait*
- c) *Au cas où notre proposition vous intéresserait ..*
- d) *D'une part les délais de livraison sont trop longs, d'autre part le coût est trop élevé*

43. Si vous voulez DIRE PDUROUOI:

- a) *En effet, la vérification de la facture nous a permis de constater ...*
- b) *Soit vous payez au comptant avec un escompte de 3 %, soit vous réglez par traite à 30 jours*
- c) *Au cas où notre proposition vous intéresserait ..*
- d) *Ainsi, notre nouveau modèle comporte un système de fermeture électronique*

44. Si vous voulez PRÉSENTER UNE CONSÉQUENCE:

- a) *Suite à notre entretien téléphonique, nous vous expédions ...*
- b) *La livraison aurait du être effectuée le 6 de ce mois Or, à ce jour, nous n'avons toujours pas reçu ..*
- c) *Nous aimerions donc savoir si vous pouvez nous accorder un paiement à 3 mois*
- d) *Ensuite nous procéderons à l'expédition du solde*

45. Si vous voulez EXPRIMER LE BUT RECHERCHÉ:

- a) *En fait, il n'avait jamais livré la marchandise*
- b) *Afin de vous donner satisfaction, nous vous proposons ..*
- c) *Suite à notre entretien téléphonique, nous vous expédions ...*
- d) *Au cas où notre proposition vous intéresserait...*

46. Si vous voulez EXPRIMER UNE CONDITION:

- a) *Dans un premier temps, nous vous enverrons 50 exemplaires*
- b) *La livraison aurait du être effectuée le 6 de ce mois. Or, à ce jour, nous n'avons toujours pas reçu ..*
- c) *Au cas où notre proposition vous intéresserait ..*
- d) *En fait, il n'avait jamais livré la marchandise*

47. Si vous voulez RECTIFIER:

- a) *En fait, il n'avait jamais livré la marchandise*
- b) *Dans un premier temps, nous vous enverrons 50 exemplaires*
- c) *Au cas où notre proposition vous intéresserait...*
- d) *Suite à notre entretien téléphonique, nous vous expédions ...*

48. Si vous voulez INTRODUIRE UN EXEMPLE:

- a) *Soit vous payez au comptant avec un escompte de 3 %, soit vous réglez par traite à 30 jours*
- b) *Aussi espérons-nous que vous serez satisfait*
- c) *En définitive, il nous semble souhaitable de ne pas accepter cette proposition*
- d) *Ainsi notre nouveau modèle comporte un système de fermeture électronique*

49. Si vous voulez PRÉSENTER UNE ALTERNATIVE:

- a) *Ensuite nous procéderons à l'expédition du solde*
- b) *Soit vous payez au comptant avec un escompte de 3 %, soit vous réglez par traite à 30 jours*
- c) *Suite à notre entretien téléphonique, nous vous expédions ...*
- d) *Au cas où notre proposition vous intéresserait...*

50. Si vous voulez INDIQUER LA SUITE DONNÉE À UN ÉVÉNEMENT:

- a) *En revanche, nous pouvons vous proposer le remplacement. ..*
- b) *D'une part les délais de livraison sont trop longs, d'autre part le coût est trop élevé*
- c) *Suite à notre entretien téléphonique, nous vous expédions ...*
- d) *En effet, la vérification de la facture nous a permis de constater*

Sujet 6
L'OFFRE
ET LA COMMANDE

La clarté est la politesse de l'homme de lettre

Choisissez la bonne réponse:

1. *À qui passer la commande?*
a) L'escompte b) Port payé c) à la commande **d) L'offre**
2. *Y a-t-il une réduction?*
a) **La ristourne** b) à la livraison c) Port dû d) L'appel d'offre
3. *Oui paie le transport?*
a) à un jour fixe **b) Franco de port** c) après un certain délai d) La remise
4. *Quand paie-t-on ?*
a) Port payé b) Le rabais **c) à la livraison** d) Port dû

Trouvez les définitions correctes parmi celles proposées :

5. *L'offre :*
a) pour compenser un défaut de qualité ou de conformité des marchandises, ou un retard de livraison
b) le fournisseur fait une proposition de vente à des conditions déterminées
c) le vendeur paie les frais de transport
d) versement d'un acompte (une partie du prix) au moment de la commande
6. *L'appel d'offre:*
a) pour paiement au comptant, c'est-à-dire immédiat
b) le vendeur paie le transport et le facture ensuite à l'acheteur
c) le client paie à la réception des marchandises ou quelques jours après
d) l'acheteur demande à des fournisseurs éventuels de lui faire des propositions
7. *L'escompte :*
a) en raison de l'importance de la commande
b) accordée sur le montant des factures de l'année pour remercier le client de sa fidélité
c) pour paiement au comptant, c'est-à-dire immédiat
d) pour compenser un défaut de qualité ou de conformité des marchandises, ou un retard de livraison
8. *Le rabais :*
a) en raison de l'importance de la commande
b) accordée sur le montant des factures de l'année pour remercier le client de sa fidélité
c) pour paiement au comptant, c'est-à-dire immédiat
d) pour compenser un défaut de qualité ou de conformité des marchandises, ou un retard de livraison

9. *La remise:*

- a) **en raison de l'importance de la commande**
- b) accordée sur le montant des factures de l'année pour remercier le client de sa fidélité
- c) pour paiement au comptant, c'est-à-dire immédiat
- d) pour compenser un défaut de qualité ou de conformité des marchandises, ou un retard de livraison

10. *La ristourne :*

- a) en raison de l'importance de la commande
- b) **accordée sur le montant des factures de l'année pour remercier le client de sa fidélité**
- c) pour paiement au comptant, c'est-à-dire immédiat
- d) pour compenser un défaut de qualité ou de conformité des marchandises, ou un retard de livraison

11. *Franco de port:*

- a) **le vendeur paie les frais de transport**
- b) le vendeur paie le transport et le facture ensuite à l'acheteur
- c) l'acheteur paie le prix du transport
- d) le fournisseur fait une proposition de vente à des conditions déterminées

12. *Port payé:*

- a) le vendeur paie les frais de transport
- b) **le vendeur paie le transport et le facture ensuite à l'acheteur**
- c) l'acheteur paie le prix du transport
- d) pour paiement au comptant, c'est-à-dire immédiat

13. *Port dû:*

- a) le vendeur paie les frais de transport
- b) le vendeur paie le transport et le facture ensuite à l'acheteur
- c) **l'acheteur paie le prix du transport**
- d) versement d'un acompte (une partie du prix) au moment de la commande

14. *à la commande :*

- a) le client paie à la réception des marchandises ou quelques jours après
- b) par exemple, le 31 mars
- c) **versement d'un acompte (une partie du prix) au moment de la commande**
- d) par exemple, à 30 jours fin de mois de facturation

15. *à la livraison:*

- a) **le client paie à la réception des marchandises ou quelques jours après**
- b) par exemple, le 31 mars
- c) versement d'un acompte (une partie du prix) au moment de la commande
- d) par exemple, à 30 jours fin de mois de facturation

16. *à un jour fixe :*

- a) le client paie à la réception des marchandises ou quelques jours après
- b) **par exemple, le 31 mars**
- c) versement d'un acompte (une partie du prix) au moment de la commande
- d) par exemple, à 30 jours fin de mois de facturation

17. *après un certain délai:*

- a) le client paie à la réception des marchandises ou quelques jours après

- b) par exemple, le 31 mars
- c) versement d'un acompte (une partie du prix) au moment de la commande
- d) par exemple, à 30 jours fin de mois de facturation**

Le modèle AIDA

Indiquez des éléments du modèle AIDA qui doivent être présents dans la lettre de vente :

- 18. "Vous contacter ou acheter à partir de votre site":
 - a) Désir
 - b) Intérêt
 - c) Action**
 - d) Attention
- 19. "Le récepteur doit se intéresser à votre texte / image":
 - a) Désir
 - b) Intérêt**
 - c) Action
 - d) Attention
- 20. "La lettre doit créer le désir d'acheter votre produit":
 - a) **Désir**
 - b) Intérêt
 - c) Action
 - d) Attention
- 21. "Captez l'attention en utilisant une image":
 - a) Désir
 - b) Intérêt
 - c) Action
 - d) Attention**

Vous êtes un développeur web et savez que dans les prochaines années tous les sites web peuvent être consulté sur PC, tablettes et téléphones intelligents. Par des extraits de lettre de vente Indiquez des éléments du modèle AIDA :
- 22. «Contactez-nous pour une analyse gratuite de l'ampleur du problème dans les 10 jours» :
 - a) Désir
 - b) Intérêt
 - c) Action**
 - d) Attention
- 23. "Nous avons les connaissances techniques et les capacités conceptuelles pour corriger le problème, peu importe quel type de site web vous avez":
 - a) **Désir**
 - b) Intérêt
 - c) Action
 - d) Attention
- 24. « La mise en page du site de votre entreprise est très difficile à lire sur les petits écrans. Maintenant, il y a prise de conscience et l'intérêt pour le problem":
 - a) Désir
 - b) Intérêt**
 - c) Action
 - d) Attention
- 25. "Vous allez perdre 40% de vos utilisateurs sur votre site Web":
 - a) Désir
 - b) Intérêt
 - c) Action
 - d) Attention**

Rédiger une lettre de vente parfaite :
Insérer correctement selon le sens :
- 26. Avant toutes choses, il faut _____ l'objectif de la lettre.
 - a) rédiger
 - b) remplir
 - c) définir**
 - d) quantifier
- 27. _____ signifie connaître vos prospects sur le bout des doigt.
 - a) Personnaliser**
 - b) Insérer
 - c) Accrocher
 - d) Vendre
- 28. Si vous savez suffisamment sur vos prospects vous pouvez _____ votre lettre.
 - a) économiser
 - b) segmenter**

- c) compléter
 - d) commencer
29. Un bon titre peut vous prendre une heure, deux heures ou une demi-journée, mais n'économisez pas vos efforts sur _____.
- a) le retour
 - b) le portrait-robot
 - c) l'accroche**
 - d) l'avantage
30. «Comment monter votre magasin sur Internet en 24 heures et devenir millionnaire en six mois» est _____.
- a) le message
 - b) une question de style
 - c) une envie
 - d) un sous-titre**
31. Évitez les salutations du genre «Cher ami», mieux rester _____ et courtois.
- a) proche
 - b) formel**
 - c) gagnant
 - d) persuasif
32. Après le titre, il est impératif de soigner _____.
- a) l'introduction**
 - b) le style
 - c) l'expression
 - d) l'intention
33. Si vous pensez vraiment à la place de votre lecteur exposez votre _____ le plus rapidement possible.
- a) argumentaire**
 - b) histoire
 - c) problématique
 - d) conseil
34. Les bonnes lettres de vente se focalisent sur votre _____, ses besoins, ses problèmes et solutions qu'il va rencontrer.
- a) bénéfice
 - b) prospect**
 - c) produit
 - d) empathie
35. Vous ne vendez pas des produits ou des services, mais des _____ pour vos clients.
- a) solutions**
 - b) formulations
 - c) stratégies
 - d) promesses
36. Une bonne stratégie est de créer _____ : c'est-à-dire ne pas pouvoir vivre sans vous ou votre produit.
- a) un problème
 - b) une solution
 - c) un besoin**

- d) un conseil
37. À ce stade, votre _____ solution: montrez ses bénéfices et ses avantages.
- a) apportez
 - b) décrivez**
 - c) promettez
 - d) anticipez
38. «Avec nos conseils sur la lettre de vente, vous allez pouvoir conquérir de nouveaux clients et augmenter votre chiffre d'affaires de 20%» ce sont _____.
- a) Des besoins
 - b) Des chiffres
 - c) Des promesses**
 - d) Des solutions
39. Les chiffres ou les statistiques sont efficaces pour apporter des _____.
- a) objections
 - b) services
 - c) recherches
 - d) preuves**
40. Aujourd'hui, chez les marketeurs, le terme à la mode est _____.
- a) investissement**
 - b) envie d'acheter
 - c) incitation à l'action
 - d) comportement à adopter
41. À noter qu'il est conseillé d'utiliser le verbe «_____» plutôt qu'« Acheter ».
- a) Attendre
 - b) Montrer
 - c) Commander**
 - d) Gagner
42. Il faut mettre votre prospect sous _____: une offre spéciale qui se termine demain ; un cadeau pour les 100 premiers inscrits ; plus que 100 pièces en stock, etc..
- a) signature
 - b) demande
 - c) remboursement
 - d) pression**
43. Apparemment, le _____ que vous faites en dessous de la signature va aider au passage à l'acte.
- a) post-scriptum**
 - b) texte
 - c) cadeau
 - d) comportement
44. Utilisez des listes, des intertitres, des mots en gras, etc.: _____ le texte.
- a) Aérez**
 - b) Facilitez
 - c) Achetez
 - d) Divisez

45. Des images permettent de _____ la lecture.

- a) profiter
- b) donner
- c) **faciliter**
- d) anticiper

Rédiger une lettre de commande

Une lettre de commande

46. Une lettre de commande se présente comme _____.

- a) une lettre de motivation
- b) **une lettre administrative ou commerciale**
- c) une lettre achats internet
- d) une lettre échantillons – réductions

47. *Entreprise Le Hannois*

28, rue Jacquart

F-92170 Droville

- a) **La lettre est adressée à l'entreprise et non à une personne en particulier**
- b) La lettre est adressée à une personne en particulier, dont on connaît le nom
- c) La lettre est adressée à une personne qui occupe une certaine fonction
- a) La lettre indique le nom du service car le Hannois est une très grande entreprise

48. *Entreprise Le Hannois*

Service des commandes

28, rue Jacquart

F-92170 Droville

- b) La lettre est adressée à l'entreprise et non à une personne en particulier
- c) La lettre est adressée à une personne en particulier, dont on connaît le nom
- d) La lettre est adressée à une personne qui occupe une certaine fonction
- e) **La lettre indique le nom du service car le Hannois est une très grande entreprise**

49. *Entreprise Le Hannois*

A l'attention de Madame Pivert

28, rue Jacquart

F-92170 Droville

- a) La lettre est adressée à l'entreprise et non à une personne en particulier
- b) **La lettre est adressée à une personne en particulier, dont on connaît le nom**
- c) La lettre est adressée à une personne qui occupe une certaine fonction
- d) La lettre indique le nom du service car le Hannois est une très grande entreprise

50. *Monsieur le Chef du personnel*

Entreprise Le Hannois

28, rue Jacquart

F-92170 Droville

- a) La lettre est adressée à l'entreprise et non à une personne en particulier

- b) La lettre est adressée à une personne en particulier, dont on connaît le nom
- c) **La lettre est adressée à une personne qui occupe une certaine fonction**
- d) La lettre indique le nom du service car le Hanois est une très grande entreprise

Sujet 7
Livraison, Transport, Assurance

Il faut 20 ans pour construire une réputation et

si jamais vous vous retrouvez dans un bateau qui coule

l'énergie pour changer de bateau est plus productive

que l'énergie pour colmater les trous.

Choisissez la bonne réponse:

1. *Qui transporte?*
a) Le bon de réception b) Le bénéficiaire c) Le connaissement **d) Le transport public**
2. *Y-a-t-il un contrat de transport ?*
a) Le transport privé **b) La lettre de transport aérien** c) Les signataires d) Le bon de livraison
3. *Et le contrat d'assurances?*
a) Le bon de livraison b) Le récépissé d'expédition **c) Le bénéficiaire** d) Le transport privé
4. *Quels documents accompagnent la marchandise?*
a) **Le bon de réception** b) Le bénéficiaire c) Le connaissement d) Le transport public

Trouvez le mot correct pour une définition proposée:

5. *Le vendeur ou l'acheteur passe avec un transporteur professionnel un contrat de transport :*
a) Le connaissement b) Le bénéficiaire **c) Le transport public** d) Le récépissé d'expédition
6. *Le vendeur ou l'acheteur effectue le transport avec ses propres moyens de transport :*
a) **Le transport privé** b) Le bon de livraison c) Les signataires d) La lettre de transport aérien
7. *C'est le document qui matérialise le contrat de transport par route ou par fer :*

- a) Le connaissement b) La lettre de transport aérien **c) Le récépissé d'expédition** d) Le bon de livraison
8. *C'est le document qui matérialise le contrat de transport par air :*
 a) Le bon de livraison b) Le bon de réception c) Les signataires **d) La lettre de transport aérien**
9. *C'est le document qui matérialise le contrat de transport par mer :*
 a) **Le connaissement** b) Les signataires c) Le bénéficiaire d) Le bon de livraison
10. *Le vendeur, l'acheteur, le transporteur peu vent passer avec leur propre compagnie d'assurances (l'assureur) un contrat d'assurances, matérialisé par un document appelé la police :*
 a) Le bon de livraison b) Le bon de réception **c) Les signataires** d) Le bénéficiaire
11. *Le contrat d'assurances désigne le bénéficiaire de l'indemnité en cas de sinistre :*
 a) La lettre de transport aérien b) Le connaissement c) Le récépissé d'expédition **d) Le bénéficiaire**
12. *Établi par le vendeur, c'est la liste des marchandises livrées :*
 a) **Le bon de livraison** b) Le bon de réception c) Les signataires d) Le bénéficiaire
13. *C'est le double du bon de livraison, signé par l'acheteur et retourné au vendeur :*
 a) Le récépissé d'expédition **b) Le bon de réception** c) La lettre de transport aérien d) Le connaissement
- Comment rédiger un bon de livraison ?**
14. Un bon de livraison prouve _____ par le client des produits livrés.
 a) **la réception** b) l'édition c) un ordre d) un exemplaire
15. Afin d'éviter les erreurs de livraison du client _____ doit également être la plus précise possible.
 a) la réception **b) l'adresse** c) la commande d) l'édition
16. Les mentions sont : _____ complètes de la société, date, numéros, intitulé des marchandises.
 a) conditions b) produits c) opérations **d) coordonnées**
17. Le bon de livraison doit être émis en double _____.
 a) préparation b) **exemplaire** c) commande d) édition
18. Le livreur vous ramène un exemplaire signé, daté avec _____ de la société.
 a) un ordre b) la réception **c) le tampon** d) l'édition
- COMMENT UTILISER VOS BONS DE LIVRAISON ?**
19. Votre bon de livraison est un élément essentiel de votre _____.
 a) entreprise b) livraison **c) contrat** d) pouvoir
20. Votre bon matérialise les engagements des deux parties : vendeur et _____.
 a) client **b) acheteur** c) personne responsable d) entreprise
21. Votre bon représente _____ du contrat passé entre votre client et votre entreprise.
 a) **la validité** b) l'identité c) l'adresse d) la quantité

Ecrire une lettre de réclamation

Par la définition proposée choisissez les éléments nécessaires de la lettre de réclamation

22. Cette information est placée en haut et à gauche de la lettre. Éventuellement, on peut indiquer le N° de téléphone et de fax :
- a) Lieu d'expédition et date b) Nom et l'adresse du destinataire c) **Votre nom et votre adresse** d) Objet de la lettre
23. Cette information est placée en haut et à droite de la lettre. Il faut mettre la date exacte. Il faut écrire le nom du mois en toutes lettres, précédé du nom du lieu de l'expédition : Lyon, le 21 avril 2013.
- a) Formule d'appel (l'en-tête) b) Corps de la lettre c) Signature d) **Lieu d'expédition et date**
24. Cette information se place sous la date :
- a) **Nom et l'adresse du destinataire** b) Formule finale c) Pièces jointes (éventuellement) d) Objet de la lettre
25. Dans bien des cas, il est utile d'indiquer par quelques mots le sujet abordé dans la lettre :
- a) Votre nom et votre adresse b) Formule d'appel (l'en-tête) c) Objet de la lettre d) Lieu d'expédition et date
26. Mentionner le titre de la personne: Monsieur le Directeur, Monsieur le Proviseur, etc. :
- a) Signature **b) Formule d'appel (l'en-tête)** c) Objet de la lettre d) Nom et l'adresse du destinataire
27. Pour cela, suivez des étapes suivantes:
- racontez les événements à l'origine de la réclamation (au passé);
 - expliquez le problème en détail (au présent);
 - proposez une solution et/ou formulez une demande (au futur) :
- a) **Corps de la lettre** b) Signature c) Nom et l'adresse du destinataire d) Objet de la lettre
28. Il faut inclure l'attente de réponse, les remerciements et les salutations :
- a) Signature b) Pièces jointes (éventuellement) **c) Formule finale** d) Objet de la lettre
29. Le nom de ces documents est précédé des lettres P. J. :
- a) Formule d'appel (l'en-tête) b) Lieu d'expédition et date c) Pièces jointes (éventuellement) d) Votre nom et votre adresse
- RÉPONDRE À UNE LETTRE DE RÉCLAMATION**
30. En premier lieu il faut accueillir le réclamant avec _____.
- a) confiance **b) empathie** c) respect d) attention
31. Il faut _____ une solution alternative avec lui et vérifier qu'elle lui convient.
- a) effectuer b) accueillir **c) rechercher** d) remercier
32. Il faut aussi éviter les formulations _____: ne pas s'excuser mais _____ l'incident.
- a) internes, éviter b) mécontentes, valoriser c) satisfaites, assurer **d) négatives, regretter**
33. On opte donc pour _____ par téléphone ou par e-mail.
- a) le langage b) l'attitude **c) la réponse** d) l'échange
34. L'e-mail favorise _____ des faits et pas des émotions.

- a) **le langage** b) l'attitude c) la réponse d) l'échange
35. Une entreprise met environ onze jours pour répondre à un client _____.

- a) **mécontent** b) utile c) satisfait d) **négatif**

MARCHANDISE EN MAUVAIS ÉTAT

Selon la marchandise ou la matière à laquelle les mots suivants se rapportent, classez-les selon les mots proposés :

36. *Déchiré* : a) Aliment b) Métal c) Appareillage **d) Tissu**
37. *Froissé* : a) Aliment b) Métal c) Appareillage **d) Tissu**
38. *Pourri* : a) Verre b) Appareillage c) Métal **d) Aliment**
39. *Décoloré* : a) Verre b) Appareillage **c) Métal** d) Aliment
40. *Brisé* : a) Aliment b) Métal **c) Appareillage** d) Tissu
41. *Immangeable* : **a) Aliment** b) Métal c) Appareillage d) Tissu
42. *Cassé* : **a) Verre** b) Appareillage c) Métal d) Aliment
43. *Cabossé* : a) Aliment b) Métal c) Appareillage **d) Tissu**
44. *Rayé* : a) Aliment b) Métal c) Appareillage **d) Tissu**
45. *Dangereux* : a) Verre b) Appareillage **c) Métal** d) Aliment
46. *En panne* : a) Aliment b) Métal **c) Appareillage** d) Tissu
47. *Déréglé* : a) Aliment b) Métal **c) Appareillage** d) Tissu
48. *Avarié* : a) Verre b) Appareillage **c) Métal** d) Aliment
49. *Rouillé* : a) Verre b) Appareillage **c) Métal** d) Aliment
50. *Taché* : a) Aliment b) Métal c) Appareillage **d) Tissu**

Sujet 8
LA FACTURATION ET LE RÈGLEMENT

Choisissez la bonne réponse:

1. La marchandise livrée le fournisseur fait connaître à l'acheteur _____.
a) le règlement (ou paiement) b) la vente **c) la facturation** d) une remise
 2. L'acheteur paie alors la somme due : c'est _____.
a) **le règlement (ou paiement)** b) la facturation c) la confirmation de la commande d) l'envoi de la facture
- Trouvez le mot correct pour une définition proposée :**
3. *Elle indique au client ce que celui-ci doit payer :*
a) la facture d'avoir b) le relevé de facture **c) la facture de doit**
d) le règlement (ou paiement)
 4. *Le fournisseur peut avoir une dette envers son client, par exemple, lorsque certaines marchandises non conformes sont retournées :*
a) **la facture d'avoir** b) le relevé de facture c) la facture de doit
d) le règlement (ou paiement)
 5. *Que le client ne paiera pas après chaque facture :*
a) la facture d'avoir **b) le relevé de facture** c) la facture de doit
d) le règlement (ou paiement)
 6. *C'est-à-dire en liquide :*
a) Par lettre de change, ou traite b) Par virement bancaire ou postal c)
Par chèque **d) En espèces**
 7. *Le client donne l'ordre à sa banque de payer une certaine somme au vendeur :*
a) Par lettre de change, ou traite b) Par virement bancaire ou postal **c)**
Par chèque d) En espèces
 8. *C'est le transfert d'une somme bancaire ou postal d'argent d'un compte à un autre :*
a) Par lettre de change, ou traite **b) Par virement bancaire ou postal** c)
Par chèque d) En espèces
 9. *Le vendeur invite son client à payer la somme due c'est-à-dire à une date ultérieure fixée :*
a) **Par lettre de change, ou traite** b) Par virement bancaire ou postal c)
Par chèque d) En espèces
- Qu'est-ce qu'une facture ?**
10. La facture est un élément de preuve d'une opération _____.
a) **commerciale** b) professionnelle c) applicable d) générale
 11. La facture est un document _____.
a) rédigé b) exigible **c) comptable** d) réalisé
 12. _____ d'une facturation font tout achat de produits ou toute prestation de service pour une activité professionnelle.
a) L'élément **b) L'objet** c) Le document d) Le preuve
 13. Le vendeur est tenu de _____ la facture dès la réalisation de la vente ou _____ du service.
a) **délivrer, la prestation** b) conserver, la réalisation c) mentionner, le règlement d) préciser, la disposition
 14. L'acheteur doit _____ la facture.

- a) **réclamer** b) préciser c) conserver d) mentionner
15. La facture doit être _____ en double exemplaire.
a) délivrée **b) rédigée** c) réalisée d) mise
16. La facture doit mentionner _____ des parties ainsi que leur adresse.
a) l'exemplaire b) la quantité **c) le nom** d) le règlement
17. La facture doit mentionner la date _____ ou de la prestation de service.
a) de l'opération b) de l'activité c) du règlement **d) de la vente**
18. La facture doit comporter _____ (structure juridique, adresse) du vendeur et de l'acheteur.
a) la date de la vente **b) la désignation** c) le numéro d) la réduction
19. La facture doit comporter _____ des produits ou services rendus.
a) **la quantité** b) la désignation c) la réduction d) la prestation
20. La facture doit comporter _____ des produits ou services rendus.
a) la vente b) les conditions c) le règlement **d) le prix**

COMMENT FAIRE FACE AUX IMPAYES

21. Vous constatez des retards de _____ d'un client.
a) **paiement** b) marchandise c) prestation d) stratégie
22. Dès les premiers jours de retard, téléphonez à votre client pour lui indiquer courtoisement que vous n'avez pas reçu son _____.
a) signe b) défaut **c) règlement** d) paiement
23. Si le client est de bonne foi, le problème est _____.
a) envoyé **b) réglé** c) oublié d) satisfait
24. Si le client est de mauvaise foi vous allez passer dans la deuxième phase de _____.
a) règlement b) raison c) retard **d) relance**
25. La première _____ peut être téléphonique.
a) règlement b) raison c) retard **d) relance**
26. _____ peut suivre une semaine après, si, entre-temps, le règlement ne vous est pas parvenu.
a) **Une lettre** b) L'approche c) Un problème d) Une prestation
27. Si le client n'a toujours pas réglé il convient d'engager une procédure _____.
a) **contentieuse** b) rapide c) exécutoire d) déterminée

Erreur sur la facture

28. « En effet, deux chèques en règlement de cette facture vous ont été adressés par _____ ».
a) preuve **b) erreur** c) faveur d) compte
29. « Nous vous présentons nos sincères excuses pour le _____ ».
a) remboursement **b) désagrément** c) virement d) remerciement

LA RELANCE PARFAITE

30. La relance s'impose en cas de _____ de paiement dans vos factures.
a) relation b) dépassement **c) retard** d) recouvrement
31. On _____ relance téléphonique, relance courrier et relance par email.
a) se rappelle **b) distingue** c) compte d) constitue
32. La relance téléphonique présente le plus _____, car la personne à l'autre bout de la ligne doit s'expliquer personnellement sur le retard de paiement.
a) **d'impact** b) de recouvrement c) d'émission d) _____ de comptabilité

33. La relance reste une solution simple et rapide dans le cas _____ passagère du débiteur ou d'un «oubli».
- a) un recouvrement b) d'un coût **c) d'une difficulté** d) d'une personnalisation
34. La relance par email permet d'établir un premier contact cordial avec _____.
- a) **le débiteur** b) les délais c) les clients d) les besoins
35. La relance téléphonique reste _____ de relance préféré car plus efficace et plus rapide, du fait d'un contact direct avec le débiteur.
- a) le remboursement **b) le moyen** c) le paiement d) le service
- Le chèque de banque***
Se faire payer par lettre de change
36. Le chèque de banque est un chèque établi par une banque à _____ de son client.
- a) l'acquisition b) l'opération c) l'émission **d) la demande**
37. _____ est un document généralement émis par un fournisseur, au moment de l'expédition de la facture, pour demander à son client le paiement à une date convenue.
- a) **Une lettre de change** b) Les espèces c) La carte bancaire d) Le virement
38. _____ est la date prévue depuis la création de la lettre de change.
- a) L'acceptation **b) La date d'échéance** c) L'émission d) La provision
39. La lettre de change est considérée _____.
- a) redevable b) suffisante **c) payable "à vue"** d) présentée
40. Une lettre de change signée est _____ de paiement solide de votre client.
- a) **une garantie** b) une somme c) une date d) une condition
41. La signature assure _____ de votre client.
- a) la préférence b) la garantie **c) la fiabilité** d) la prestation
42. Votre client accepte la somme due c'est le principe de _____.
- a) **la reconnaissance de dette** b) la lettre de change c) la date d'échéance d) la facture

43. La lettre de change est présentée à la banque de votre client, qui doit lui son _____ accord de paiement.

- a) souhaiter **b) signifier** c) envoyer d) adresser
44. Votre banque doit alors _____ le compte de votre client dans sa banque.
- a) signifier b) effectuer **c) débiter** d) demander

45. Si _____ vous pose problème, vous pouvez toujours vous adresser à votre banque et lui demander de re-financer la lettre de change.

- a) le moyen de paiement b) le jour de la présentation c) l'opération de remise **d) le délai d'encaissement**

46. En cas de défaut de provision sur le compte de votre client la banque de votre client lui retourne _____.

- a) un avis de non règlement** b) une trésorerie suffisante c) la date d'échéance d) une garantie de paiement

LIRE UNE LETTRE DE CHANGE

47. *C'est-à-dire de celui qui doit payer :*

a) Nom du tireur b) Date d'échéance c) **Nom et adresse du tiré** d) Nom du bénéficiaire

48. *C'est-à-dire de celui qui établit la LC :*

a) Signature du tireur b) **Nom du tireur** c) Date d'échéance d) Nom et adresse du tiré

49. *Le tiré (le débiteur) indique où devra être présentée la LC pour être payée. Il s'agit généralement de sa banque :*

a) Nom et adresse du tiré b) Date d'échéance c) **Domiciliation** d) Signature du tireur

50. *Le tiré reconnaît sa dette et s'engage à en payer le montant à l'échéance :*

a) **Acceptation** b) Date d'échéance c) Nom du tireur d) Nom et adresse du tiré

Sujet 9
LA COMMUNICATION
AVEC LES PARTENAIRES

**"Il faut toujours être prêt à négocier mais
ne
Jamais négocier sans être
prêt"**

**"Gagner de l'argent est un art,
travailler
est un art et faire de bonnes affaires
est
le plus bel art qui
soit"**

**"L'entreprise est élue tous les jours par ses
clients"**

Choisissez la bonne réponse:

1. « *Nous vendons à l'entreprise des biens et des services* » :
a) **Fournisseurs** b) Clients c) Administrations d) Banques
2. « *Nous lui achetons ses produits* » :
a) Banques b) Personnel **c) Clients** d) Fournisseurs
3. « *Nous mettons des services publics à sa disposition* » :
a) Fournisseurs b) Clients **c) Administrations** d) Banques
4. « *Nous lui prêtons de l'argent* » :
a) **Banques** b) Personnel c) Clients d) Fournisseurs
5. « *Nous travaillons pour elle* ».
a) Banques **b) Personnel** c) Clients d) Fournisseurs
6. *Transporteurs, assureurs, hôteliers, organisateurs de salons, publicitaires, conseils sont :*
a) Fournisseurs de biens **b) Fournisseurs de services** c) Personnel d) Banques
7. *Fournisseurs de matières première, producteurs de biens d'équipement sont :*

- a) **Fournisseurs de biens** b) Fournisseurs de services c) Personnel d)

Banques

8. *établissements financiers, BFCE* sont :

- a) **Banques** b) Personnel c) Clients d) Fournisseurs

9. *Cadres, employés, ouvriers, stagiaires, intérimaires* sont :

- a) Banques **b) Personnel** c) Clients d) Fournisseurs

10. *Consommateurs, distributeurs (grossistes, détaillants), utilisateurs professionnels* sont :

- a) Banques b) Personnel **c) Clients** d) Fournisseurs

11. *Sécurité Sociale, Fisc, Education Nationale* sont :

- a) Fournisseurs b) Clients **c) Administrations** d) Banques

12. Entreprise vend des produits _____.

- a) au personnel **b) aux clients** c) aux fournisseurs d) aux banques

13. Entreprise achète des produits _____.

- a) aux administrations b) aux banques **c) aux fournisseurs** d) au personnel

14. Entreprise dépose de l'argent, emprunte _____.

- a) aux administrations **b) aux banques** c) aux fournisseurs d) au personnel

15. Entreprise embauche, paie des salaires _____.

- a) Banques **b) Personnel** c) Clients d) Fournisseurs

16. Entreprise paie des impôts, taxes, cotisations _____.

- a) Fournisseurs b) Clients **c) Administrations** d) Banques

5 conseils pour réserver un hôtel de qualité à petit prix

17. Prendre le temps de comparer toutes les offres avant d'(de) _____ sa réservation.

- a) **effectuer** b) chercher c) apparaître d) trouver

18. Il ne faut pas _____ sur le premier hôtel qui apparaît à notre écran mais prendre le temps de chercher le meilleur hôtel selon nos besoins.

- a) effectuer b) chercher c) apparaître **d) se précipiter**

19. Regarder _____ des clients précédents qui ont séjourné dans cet hébergement.

- a) des informations **b) les avis** c) une recherche d) des conseils

20. Effectuer sa réservation au bon moment.

- a) **effectuer** b) chercher c) apparaître d) trouver

21. Il est tout de même préférable de _____ en avance.

- a) **réserver** b) prendre c) valider d) retrouver

22. Si on regarde les offres quelques mois avant son départ, tous les hôtels disposent encore de chambres _____.

- a) touristiques b) intéressantes **c) disponibles** d) préférables

23. Trouver un bon hôtel en banlieue permet d(e) _____ de prix plus intéressants.

- a) **bénéficier** b) découvrir c) assurer d) comparer

24. Il est conseillé de _____ en dehors de la haute saison touristique : le tarif de la chambre d'hôtel sera peut-être divisé par deux !

- a) **voyager** b) apparaître c) trouver d) chercher

25. _____ les prix.

- a) Effectuer **b) Comparer** c) Apparaître d) Trouver

26. Il est préférable de réserver _____ sur le site de l'hôtel ou par téléphone car cela permet d'éviter les intermédiaires.

- a) personnellement b) clairement c) **directement** d) certainement

Comment trouver un employeur ?

27. "Il faut avoir _____ et une lettre impeccables, une très bonne présentation et une attitude professionnelle".

- a) un CV b) une recherche d'emploi c) un objectif d) un contact

28. L'une des méthodes les plus efficaces consiste à _____ directement, CV sous le bras, dans l'entreprise qui vous intéresse.

- a) regarder autour de vous b) bénéficier c) **se présenter** d) se servir

29. Un excellent moyen d'établir un premier contact : _____ un rendez-vous pour un entretien.

- a) prendre b) **décrocher** c) poursuivre d) apporter

30. Il faut avoir _____ bien défini, savoir expliquer ce qu'on veut faire et pourquoi, mais aussi ce qu'on peut apporter à l'entreprise.

- a) une chose b) un rendez-vous c) une attitude d) **un projet**

31. _____ de façon active, créez-vous vos opportunités, par candidature spontanée.

- a) **Candidatez** b) Faites c) Adaptez d) Demandez

32. Faites-vous connaître, envoyez un CV et une lettre de motivation _____ et adaptés.

- a) spontanés b) concernés c) **soignés** d) réservés

33. Sans nouvelles, n'hésitez pas à _____.

- a) maximiser b) **relancer** c) connecter d) enregistrer

34. Soyez attentif à bien _____ les horaires, la tenue vestimentaire ou encore l'expression verbale.

- a) **respecter** b) consulter c) intégrer d) inciter

35. N'oubliez pas d'apporter avec vous _____.

- a) l'apprentissage b) **le planning de l'alternance** c) la formation d)

l'investissement personnel

36. Activez votre _____ familial, universitaire, vos cercles d'amis et connaissances.

- a) motivation b) espace c) **réseau** d) expression

37. _____ est de vous faire connaître et d'obtenir des conseils.

- a) **L'objectif** b) La recherche c) La motivation d) La sélection

38. La recherche d'un _____ exige de la motivation du temps et de la patience.

- a) réseau b) **emploi** c) objectif d) apprentissage

Comment faire une lettre de motivation convaincante ?

Que doit comporter une bonne lettre de motivation ?

39. Une bonne lettre de motivation se décompose en _____ paragraphes.

- a) 2 b) 3 c) **4** d) 5

40. La raison pour laquelle vous écrivez à l'entreprise.

- a) Le second paragraphe b) **Le premier paragraphe** c) Le troisième paragraphe
d) le quatrième paragraphe

41. Concluez votre lettre, avec la classique formule de politesse.

- a) Le second paragraphe b) Le premier paragraphe c) Le troisième paragraphe d)

Le quatrième paragraphe

42. Expliquez concrètement en quoi vos compétences pourraient être utiles.

- a) **Le second paragraphe** b) Le premier paragraphe c) Le troisième
paragraphe d) Le quatrième paragraphe

43. *C'est l'endroit où vous évoquez le CV que vous joignez à la lettre.*

- a) Le second paragraphe b) Le premier paragraphe c) **Le troisième paragraphe**
d) Le quatrième paragraphe

44. *Une lettre de motivation doit donc être claire et concise.*

- a) La formulation b) **La longueur** c) La présentation d) La forme

45. *Pour faciliter la lecture toujours, faites une lettre aérée, aux paragraphes bien distincts.*

- a) La formulation b) La longueur c) **La présentation** d) La forme

46. *Si vous ne savez pas bien qui est la personne qui va vous lire, mieux vaut miser sur la sobriété.*

- a) **La formulation** b) La longueur c) **La présentation** d) La forme

Comment rédiger une lettre de motivation bien structurée ?

47. Exemple :

« J'ai vu sur StepStone.be que vous étiez à la recherche d'un event manager. Pour quelqu'un doué d'un sens de l'organisation comme le mien, c'est naturellement un travail très intéressant. »

- a) le corps du texte b) établissez le lien avec l'entreprise c) la conclusion :
résumé et future rencontre d) **l'introduction**

48. Exemple :

« Comme je l'ai prouvé dans le cadre de mon dernier emploi, je suis capable de travailler efficacement sous pression. En tant que responsable de projet, je devais souvent respecter des délais très stricts, mais ça ne m'a jamais fait peur. Cette grande résistance au stress me sera sans aucun doute utile pour ce travail. »

- a) **le corps du texte** b) établissez le lien avec l'entreprise c) la
conclusion : résumé et future rencontre d) l'introduction

49. Exemple :

« X est une entreprise dynamique spécialisée dans la communication RH, une combinaison qui m'attire énormément vu ma passion pour la communication et les gens. »

- a) le corps du texte b) **établissez le lien avec l'entreprise** c) la
conclusion : résumé et future rencontre d) l'introduction

50. Exemple :

« J'espère avoir la chance de mettre mon enthousiasme et mon efficacité au service de votre équipe, d'apporter une valeur ajoutée à votre entreprise et de contribuer à faire de X l'un des leaders de son secteur. »

- a) le corps du texte b) établissez le lien avec l'entreprise c) **la**
conclusion : résumé et future rencontre d) l'introduction

Sujet 10
LES NOUVEAUX OUTILS
DE COMMUNICATION

La communication est une science difficile

**Ça n'est pas une science
exacte**

**Ça s'apprend et ça se
cultive**

Choisissez la bonne réponse:

1. Toute communication repose sur un échange d'informations et de signaux entre _____.
a) **un émetteur et un récepteur** b) le message et l'encodage c) le canal ou le média
 2. La personne qui est à l'origine de la communication.
a) Le récepteur **b) l'émetteur** c) l'encodage d) le message
 3. C'est le contenu, l'ensemble des informations et idées transmises par l'émetteur.
a) l'encodage b) le canal c) le décodage **d) le message**
 4. C'est le processus par lequel on transforme les informations du message en symboles, lettres, images, formes, son, langage.
a) **l'encodage** b) le canal c) le décodage d) le message
 5. C'est le véhicule du message, le moyen par lequel il peut être transporté de l'émetteur au récepteur.
a) le canal ou le média b) le décodage **c) l'outil ou le support** d) le canal
 6. C'est l'ensemble des routes par lesquelles l'outil transite avec son message, c'est la voie de circulation.
a) **le canal ou le média** b) le décodage c) l'outil ou le support d) le canal
 7. C'est la personne, l'organisation ou l'ensemble des individus auxquels le message est adressé.
a) **Le récepteur** b) l'émetteur c) l'encodage d) le message
 8. C'est le processus par lequel le récepteur redonne une signification aux symboles, lettres ou signaux transmis par l'émetteur.
a) l'encodage b) le canal **c) le décodage** d) le message
- Canaux de communication**
9. Presse écrite, Radio, Télévision, Cinéma, Affichage :
a) Hors médias WEB b) Médias WEB **c) Médias traditionnels** d) Hors médias traditionnel
 10. Presse en ligne (magazines, revues...), Publicité en ligne (Google adwords, sites...), Plateformes communautaires (Réseaux sociaux, blogs, groupes, forums...)
a) Hors médias WEB **b) Médias WEB** c) Médias traditionnels d) Hors médias traditionnel

11. Evènements traditionnels (stands, salons, conférences...), Evènements alternatifs (formation, street marketing...), Relations publiques (lobby, négociation...), Courrier postal (ciblé, tout-ménage...), Contact direct (téléphone, réunion, promotion...).

- a) Hors médias WEB b) Médias WEB c) Médias traditionnels d) **Hors médias traditionnel**

12. Plateformes individuelles (site Internet, Intranet...), Communication asynchrone (mailing, newsletter...), Communication synchrone (chat, visio conférence...), Applications mobiles

- a) **Hors médias WEB** b) Médias WEB c) Médias traditionnels d) Hors médias traditionnel

Diffusion d'information

13. _____ permet de donner des actualités et des informations sur la vie de son établissement.

- a) Les blogs b) Les médias sociaux c) La diffusion radio ou télévisuelle
d) **Le site web**

14. _____ sont très utilisés par les élèves, ils permettent de publier très rapidement des photos, des textes ou des vidéos.

- a) **Les blogs** b) Les médias sociaux c) La diffusion radio ou télévisuelle
d) Le site web

15. _____ permettent à un ensemble de personnes de « s'abonner » individuellement à une source d'information choisie.

- a) Les blogs **b) Les médias sociaux** c) La diffusion radio ou télévisuelle
d) Le site web

16. _____ par des réseaux dédiés (technologies en voie de disparition) ou par streaming sur Internet ou intranet.

- a) Les blogs b) Les médias sociaux **c) La diffusion radio ou télévisuelle**
d) Le site web

Échanges et discussions

17. _____ permet d'échanger de façon très simple avec une ou plusieurs personnes.

- a) Les SMS b) Les médias et réseaux sociaux **c) Le courrier électronique**
d) Les forums

18. _____ type Twitter ou Facebook permettent d'échanger des informations avec une communauté de gens.

- a) Les SMS **b) Les médias et réseaux sociaux** c) Le courrier électronique
d) Les forums

19. _____ permettent d'échanger entre les gens sous forme de questions/réponses.

- a) Les SMS b) Les médias et réseaux sociaux c) Le courrier électronique
d) Les forums

20. _____ ce sont des minimessages qui peuvent être envoyés sur les téléphones mobiles. Leur principal avantage est de permettre d'échanger rapidement des informations depuis n'importe quel endroit.

- a) **Les SMS** b) Les médias et réseaux sociaux c) Le courrier électronique
d) Les forums

21. _____ reste encore un moyen très utilisé pour envoyer des documents administratifs importants.
- a) **Le fax** b) Les médias et réseaux sociaux c) Le courrier électronique d) Les forums
- Échanges instantanés (ou synchrones)**
22. _____ s'intègre progressivement aux réseaux informatiques et la frontière entre la voix sur IP, pratiquée depuis un ordinateur avec des outils tels que Skype.
- a) La visioconférence b) L'audioconférence c) La messagerie instantanée
- d) Le téléphone**
23. _____ fonctionne sur un ordinateur mais aussi sur les téléphones de dernière génération. Certaines applications permettent aussi de parler ou de se voir.
- a) La visioconférence b) L'audioconférence c) **La messagerie instantanée** d) Le téléphone
24. _____ cette technologie permet d'échanger de façon orale avec une ou plusieurs personnes.
- a) La visioconférence **b) L'audioconférence** c) La messagerie instantanée d) Le téléphone
25. _____ ce dispositif permet d'échanger de façon visuelle avec un ou plusieurs interlocuteurs. Il est très pratique pour échanger avec des personnes éloignées géographiquement.
- a) **La visioconférence** b) L'audioconférence c) La messagerie instantanée d) Le téléphone

5 OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE

26. _____ vous pourrez transmettre l'actualité de l'entreprise rapidement.
- a) L'INTRANET b) L'AFFICHAGE c) LE RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE **d) LA NEWSLETTER INTERNE**
27. _____ doit fournir au personnel des informations et renseignements utiles à tout moment.
- a) **L'INTRANET** b) L'AFFICHAGE c) LE RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE d) LA NEWSLETTER INTERNE
28. _____ placée dans les lieux passants de l'entreprise peut informer très facilement.
- a) L'INTRANET **b) L'AFFICHAGE** c) LE RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE d) LA NEWSLETTER INTERNE
29. _____ on le trouve généralement dans les entreprises avec un personnel nombreux ou à forte dissémination géographique.
- a) L'INTRANET b) L'AFFICHAGE **c) LE RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE** d) LA NEWSLETTER INTERNE
30. _____ permettent d'échanger sur l'actualité de l'entreprise, sur des points à améliorer dans les process de travail, etc. Aujourd'hui des outils tels que Skype, Hangout ou Webex permettent d'organiser des réunions sous forme de web conférence.
- a) **DES RÉUNIONS SOUS FORME DE WEBINARS** b) L'AFFICHAGE c) LE RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE d) LA NEWSLETTER INTERNE

Améliorer la communication au sein de l'entreprise

31. Tout chef d'entreprise désire _____ de son entreprise.
a) la communication **b) la pérennité** c) un rapport d) un dialogue
32. Tout chef d'entreprise se doit de favoriser un climat social _____ pour ses employés.
a) **agréable** b) bon c) mutuel d) reconnu
33. Une bonne communication, c'est _____ de se comprendre, d'échanger des informations.
a) la gestion b) l'ambiance **c) l'art** d) le respect
34. Pour _____ la communication les dirigeants devront tout d'abord créer une bonne ambiance.
a) solliciter b) créer c) obtenir **d) améliorer**
35. Il faut instaurer une culture d'entreprise basée sur le respect mutuel.
a) **instaurer** b) solliciter c) obtenir d) respecter
36. Chaque membre de l'entreprise doit se sentir _____.
a) prédisposé **b) reconnu** c) subordonné d) organisé

LES FORMES DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE

37. C'est celle qu'établit l'employeur avec l'ensemble de ses salariés _____.
a) La communication horizontale b) La communication en diagonale **c) La communication vers le bas** d) La communication vers le haut
38. Elle part de la base de la pyramide (salariés) vers la direction _____.
a) La communication horizontale b) La communication en diagonale c) La communication vers le bas **d) La communication vers le haut**
39. Elle a pour but de favoriser l'échange et le partage entre les salariés de l'organisation et d'éviter les conflits _____.
a) **La communication horizontale** b) La communication en diagonale c) La communication vers le bas d) La communication vers le haut
40. Elle concerne des individus qui travaillent dans des départements différents et qui n'occupent pas le même niveau hiérarchique _____.
a) La communication horizontale **b) La communication en diagonale** c) La communication vers le bas d) La communication vers le haut

QUELS SONT LES OBSTACLES DE LA COMMUNICATION EN ENTREPRISE ?

Quels sont les éléments qui peuvent bloquer la communication ?

41. Il est difficile pour l'humain d'être objectif _____.
a) Le filtrage d'information b) La différence dans la hiérarchie **c) Le jugement de chaque personne** d) Les problèmes sémantiques et de compréhension
42. C'est ce qu'on appelle également l'écoute sélective _____.
a) **Le filtrage d'information** b) La différence dans la hiérarchie c) Le jugement de chaque personne d) Les problèmes sémantiques et de compréhension
43. Plus le message vient d'un niveau élevé de la hiérarchie, plus il est crédible _____

- a) Le filtrage d'information **b) La différence dans la hiérarchie** c) Le jugement de chaque personne d) Les problèmes sémantiques et de compréhension

44. Parfois, le blocage s'opère quand on n'a pas la même définition des mots _____

- a) Le filtrage d'information b) La différence dans la hiérarchie c) Le jugement de chaque personne **d) Les problèmes sémantiques et de compréhension**

Communication en entreprise : 5 bonnes pratiques

45. _____ permet aux employés de bien communiquer entre eux et de faire circuler de manière rapide et efficace les informations concernant l'évolution du projet.

- a) Les conférences en ligne **b) Les outils de gestion** c) La messagerie instantanée d) L'intranet

46. _____ C'est un atout majeur qui vous permet de communiquer de façon efficace à condition d'avoir une connexion internet stable bien sûr.

- a) Les médias sociaux b) La messagerie instantanée c) L'intranet **d) Les conférences en ligne**

47. _____ vous permet d'avoir une réponse rapide !

- a) Les conférences en ligne b) Les outils de gestion c) **La messagerie instantanée** d) L'intranet

48. Beaucoup d'entreprises le utilisent pour communiquer entre eux _____.

- a) Les conférences en ligne b) Les outils de gestion c) La messagerie instantanée **d) L'intranet**

49. Les employés les utilisent dans une stratégie de communication d'entreprise externe pour élargir par exemple la portée de la clientèle _____.

- a) **Les médias sociaux** b) La messagerie instantanée c) L'intranet d) Les conférences en ligne

50. POURQUOI COMMUNIQUER ?

- a) Pour développer son activité b) Pour s'est retrouvée dans un environnement concurrentiel c) **Pour véhiculer une seule image de l'entreprise en rapport et en harmonie avec ses objectifs** d) Pour vendre/produire

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. **Communication d'entreprise : définition, conseils et bonnes pratiques** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hiscox.fr/gestion-entreprise/communication-entreprise>
2. **Démarche du travail administratif** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profsecretariat.over-blog.com/2014/12/demarche-du-travail-administratif.html>
3. **Communication téléphonique** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2016/05/co_appel_ou_reception_dappel.pdf
4. **La communication orale et écrite** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://fiches-pratiques.chefdentreprise.com/Thematique/gestion-personnel-1099/FichePratique/Les-techniques-communication-ecrite-orale-entreprise-368363.htm>
5. **Bien concevoir sa lettre commerciale : structure, contenu et design** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ionos.fr/startupguide/gestion/lettre-commerciale/>
6. **Offres à commandes** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/le-processus-d-provisionnement/offres-a-commandes>
7. **Assurance transport de marchandises : que prend-elle en charge ?** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.coursierexpress.fr/fr/assurance-transport-de-marchandises-que-prend-elle-en-charge-n130.html>
8. **Facturation : règles et obligations à respecter par les entreprises** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.lecoindesentrepreneurs.fr/facturation-regles-et-obligations/>
9. **Négociations et communications au sein des partenariats** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://washmatters.wateraid.org/sites/g/files/jkxoof256/files/2021-03/6-n%C3%A9gociations-et-communications-au-sein-des-partenariats.pdf>
10. **QUELS SONT LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE EN ENTREPRISE ?** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.francodiff.org/quels-sont-les-nouveaux-outils-de-communication-interne-en-entreprise%E2%80%89/>