

## > Exercice 2 : Vos tâches quotidiennes

8 points

Répondez aux questions en cochant  la bonne réponse ou en écrivant l'information demandée.  
Lisez les questions, écoutez le document puis répondez.

- 1** De quelle situation s'agit-il ? 2 points
- De la discussion d'un client avec son fournisseur.
  - De la présentation d'un employé à ses collègues.
  - De la rencontre d'un employé avec un client.
  - De l'entretien entre un employé et son chef.
- 2** Quelle tâche doit effectuer en priorité l'employé ? 1 point
- Découvrir le magasin.
  - Informatiser la réserve.
  - Passer une commande.
  - Ranger le stock.
- 3** Jusqu'à quand peut-on passer les commandes chaque semaine ? 1 point
- Jour : .....
- Heure : .....
- 4** Pour passer une commande, il faut... 1 point
- aller chez les fournisseurs.
  - commander les catalogues.
  - utiliser un ordinateur.
- 5** Le salarié doit s'occuper des commandes et... 1 point
- accueillir les clients.
  - orienter les clients.
  - téléphoner aux clients.
- 6** D'après le responsable, qu'est-ce qui est important pour un salarié au contact du client ? 1 point
- .....

- 7** Que manque-t-il au salarié pour prendre son poste ? 1 point
- Son adresse électronique.
  - Son contrat de travail.
  - Sa tenue complète.

## ➤ Exercice 3 : Une livraison 11 points

Répondez aux questions en cochant  la bonne réponse ou en écrivant l'information demandée.  
Lisez les questions, écoutez le document puis répondez.

- 1** Que doit faire Vincent ? 2 points
- Livrer des meubles.
  - Organiser une livraison.
  - Préparer un camion de livraison.

- 2** Quand Vincent doit-il le faire ? 1,5 point
- Dans la journée.
  - Dans la matinée.
  - Immédiatement.

- 3** Que doit-il faire livrer ? 1,5 point
- .....

- 4** Vincent... 1,5 point
- doit...
  - veut... appliquer les nouvelles règles de livraison.
  - sait...

- 5** Vincent a besoin de plusieurs informations pour le livreur. Lesquelles ? (3 réponses) 1,5 point
- L'adresse de livraison.
  - Le poids du colis.
  - Le volume du colis.
  - La facture du colis.
  - Le jour de livraison.
  - L'heure de livraison.

- 6** À qui Vincent doit-il téléphoner ? (2 réponses) 3 points
- .....
- .....