



مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

OFPPT

Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation

EXAMEN DE FIN DE FORMATION Session juin 2014

Filière : Technicien en Secrétariat et Bureautique

Niveau : Technicien

Durée : 4 heures

Epreuve : Pratique V8

Barème : 80 Points

Document(s) et Matériel(s) strictement interdits :

L'usage des téléphones portables

L'utilisation des feuilles de brouillon personnelles ou non cachetées

Conseils pour la réussite de votre examen :

1. Inscrivez votre identification complète sur chaque feuille d'examen
2. Reproduisez le tableau ci-dessous sur la première page de votre feuille de réponse
3. Recopiez le n° du dossier pour chacune des réponses correspondantes.
4. Assurez-vous d'avoir reçu la totalité des pages de l'épreuve.

N° DOSSIER	TRAVAUX A RÉALISER	NOTE PAR DOSSIER
1	Liste de contrôle	/06 pts
	Note de service	/14 pts
2	Invitation et programme	/12 pts
3	Excel	/14 pts
4	Formulaire	/14 pts
5	Correspondance Arabe	/10 pts
6	SGBDR	/ 10 pts
Total		/80 points



Vous avez 04 heures pour vous acquitter des tâches que l'on vous confie, alors gérez votre temps de manière à accomplir toutes les tâches relatives au traitement des différents dossiers.

Bon courage



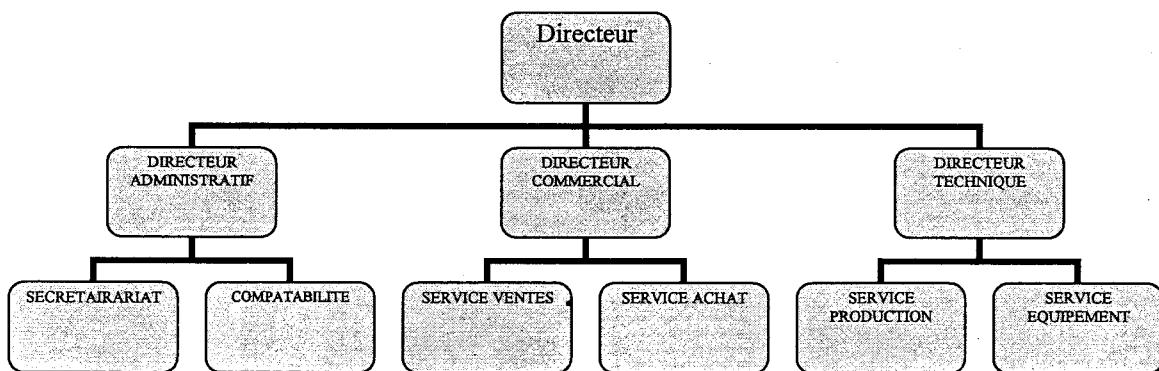
BIO PRODUCTION

66, rue Alwahda, zone industrielle Tassila
AGADIR
Tél : 05 28 99 44 55
Fax : 05 28 99 44 56
E-mail : bioproduction@gmail.com

La société commercialise les huiles végétales brutes : Huile de figue de barbarie, huile de graines de figue de barbarie, huile de pépins de figue de barbarie, confiture de figue. Elle met à la disposition de sa clientèle d'autres produits : Huile biologique, produits de beauté pour le visage, matières premières pour produits parapharmaceutiques, farine de figue de barbarie. Les produits de la société sont préparés avec beaucoup de soins pour servir d'alimentation mais aussi pour servir à des fins cosmétiques grâce aux bienfaits de ses huiles, BIO PRODUCTION dispose des équipements de production spécifiques et modernes, tout en veillant sur le bon déroulement du processus de qualité, afin d'assurer une bonne qualité de ses huiles. Elle garantit une livraison à temps avec un bon rapport qualité/prix.

Vous êtes embauché(e) en qualité de secrétaire de M. ROUADI RACHID directeur administratif de la société

ORGANIGRAMME



Dossier 1 _____ /20 pts

La société BIO PRODUCTION souhaite améliorer sa notoriété et son image de marque, une journée "portes ouvertes" le 27 juin 2013 sera organisée.

A cet effet, M. RAOUADI vous remet pèle mêle un ensemble de tâches (annexe 1) et vous charge de les classer, et de rédiger une note de service pour sensibiliser les employés sur le déroulement de cet événement, (son importance et de les impliquer pour la réussite de cette journée).

Travail à faire :

- Classer la liste de contrôle de la journée porte ouverte. /4 pts
- Saisir la liste sur votre ordinateur /2 pt
- Rédiger la note de service. /6 pts
- Saisir la note sur votre pc. / 4 pts
- L'envoyer, en utilisant la technique du publipostage, au personnel permanent du service commercial et administratif. (**bases de données du dossier 6**) / 4 pts

Dossier 2 _____ / 12 pts

Pour la même occasion, une lettre d'invitation sera envoyée aux invités d'honneur accompagnée du programme de la journée (annexe 2).

Travail à faire :

- Rédiger le projet de lettre d'invitation à envoyer aux invités / 6 pts
- Saisir l'invitation sur votre PC, soigner sa présentation / 3 pts
- Saisir le programme de la journée sur votre PC, et faire une mise en page attrayante / 3 pts

Dossier 3 _____ /14 pts

Un état des ventes des produits de la société vous a été remis par le responsable du service commercial :

Gamme de produit	Marché local			Marché Européen			Total des ventes
	Ventes 2013	%	Prévisions 2014	Ventes 2013	%	Prévisions 2014	
Anti-rides	228 900,00			321 540,00			
Crème Hydratante	75 450,00			168 900,00			
Soin corporel	110 565,00			238 700,00			
Huile essentielle	185 400,00			198 950,00			
Confiture	108 300,00			241 050,00			
Divers	155 450,00			212 356,00			

Travail à faire :

- Saisir le tableau ci-dessus en respectant les mises en forme. /2 pts
- Insérer et compléter la ligne totale. /2 pts
- Compléter la colonne Total des Ventes. /2 pts
- Trier la liste des produits par ordre décroissant. /1 pt
- Les prévisions pour anti- ride du marché local vont connaître une augmentation de 20 % alors que pour les autres produits 15 % par rapport au CA. /2 pts
- Les prévisions pour confiture du marché européen vont connaître une augmentation de 25 % alors que pour les autres produits 18 % par rapport au CA. /2 pts
- Représenter graphiquement les ventes 2013 et prévisions 2014 pour les 2 marchés /3 pts

Dossier 4 _____ /14 pts

Pour mieux répondre aux attentes de ses clients, la société aimeraient connaître leur avis sur ses produits. Vous êtes chargé(e) de concevoir un formulaire de satisfaction qui sera envoyé par mail aux clients pour le compléter et le retourner.

Cette enquête se faisait auparavant à l'aide d'un imprimé (annexe 3) qu'il faut améliorer.

Travail à faire :

- Réaliser le formulaire (voir annexe 3) en respectant une mise en forme appropriée/ 6 pts
- Définir les options de la zone de liste déroulante du libellé ville de façon à ce que cette liste contienne les choix les villes suivantes : CASABLANCA, MARRAKECH, TANGER. (2 pts)
- Définir les options des champs : téléphone, numéro longueur limitée à 10 caractères, (2 pt)
- Définir les options de la case à cocher pour les questions qui nécessitent une réponse : oui ou non. (1 pt)
- Les éléments de la liste déroulante concernant quel produit avez-vous commandé sont : Savon, shampoing, Ghassoul. (2 pts)
- Enregistrer le formulaire sous le nom ***questionnaire client***. (1 pt)

Dossier 5**10/ pts**

توصلتم بتاريخ 22 يونيو 2014 برسالة طلب بضاعة رقم 117 من المركز شيماء للجمال (سيتي سنتر شارع زايد دبي الامارات العربية المتحدة).

قصد اخبار زبونكم بان هذا النوع من البضاعة عرف زيادة بنسبة 6 بالمائة، طلب منك تحرير رسالة تبلغه بهذه الزيادة وتطلب موافقته على ارسال البضاعة في الآجال المحددة مسبقا.

العمل المطلوب:

- حرر رسالة / 6 نقط
- نسق الرسالة على الحاسوب / 4 نقط

Dossier 6**10/ pts**

Votre directeur vous a chargé d'établir une base de données qui se compose des tables suivantes :

Table du personnel permanent

Code	Nom	Prénom	Service	Fonction	Revenu DH
61220B	JAMALI	Ahmed	Commercial	Magasinier	13700.00
61230C	TAOUIK	Bouchra	Comptabilité	Comptable	7400.00
61221B	FOUAD	Ahmed	Commercial	Vendeur	18300.00
61231C	MAJIDI	Lahcen	Comptabilité	Employé	11600.00
61242A	JAMALI	Ahmed	Administratif	Employé	9800.00
61224B	HAMIDI	Halima	Commercial	Comptable	6700.00
61243A	SAFRANI	Nouha	Administratif	Secrétaire	12650.00
61235C	HAMDAOUI	Najat	Comptabilité	Aide comptable	7100.00

Table du personnel temporaire

Code	Nom	Prénom	Fonction	Service
61460B	JAMALI	Ahmed	Magasinier	Commercial
61470C	TAOUIK	Bouchra	Comptable	Comptabilité
61461B	FOUAD	Ahmed	Vendeur	Commercial
61480A	MAJIDI	Lahcen	Employé	Administratif
61481A	JAMALI	Ahmed	Employé	Administratif
61471C	HAMIDI	Halima	Comptable	Comptabilité
61482A	SAFRANI	Nouha	Secrétaire	Administratif
61472C	HAMDAOUI	Najat	Employé	Comptabilité

1. Saisir et nommer cette base de données « GRH» / 2 pts
2. Faite un sondage du personnel temporaire dont la fonction est employé / 1pt
3. Créer une requête du personnel permanent comptable et aide comptable / 1,5 pt
4. Trier le personnel permanent du service comptable / 1pt
5. Créer une requête dont le revenu du personnel permanent est compris entre 7000,00 DH et 11 500,00 DH / 1,5 pt
6. Créer un formulaire pour imprimé le personnel permanent / 1,5 pt
7. Créer un état à l'aide de l'assistant du personnel permanent / 1,5 pt

ANNEXE 1

Tâches à réaliser

- ✓ Vérifier que chacun est à sa place
- ✓ Rechercher les coordonnées des journaux locaux et régionaux
- ✓ Préparer l'affiche
- ✓ Préparer les invitations à envoyer à certains partenaires
- ✓ Préparer une note pour informer le personnel
- ✓ Acheter les collations (boissons...)
- ✓ Accueil et orientation des visiteurs à l'arrivée
- ✓ Répartir les tâches de chacun (accueil, démonstration, guidage...)
- ✓ Rédiger une annonce pour la presse locale
- ✓ Préparer un document récapitulatif (qui fait quoi? Quand ?...)
- ✓ Organiser les salles et l'accueil
- ✓ Préparer le roulement des responsables sur la journée
- ✓ Écrire aux journaux et y joindre l'annonce
- ✓ Conception d'une plaquette à remettre aux visiteurs lors de la journée portes ouvertes
- ✓ Installation du matériel dans le hall, affichage sur panneau lumineux, ordinateurs pour la saisie en ligne du formulaire de satisfaction.

ANNEXE 2 (Programme de la journée)

- Accueil des visiteurs
- Visite guidée : Découvrez l'Histoire du laboratoire, de l'atelier de fabrication cosmétique au pôle d'expédition, en passant par le conditionnement des pots ou flacons, l'étiquetage et le stockage, nous vous présenterons nos principaux ingrédients, provenances et propriétés.
- Projection d'une vidéo sur l'histoire de notre société
- Démonstration sur nos différents produits ;
- Distribution des échantillons des produits par les visiteurs

Veuillez mettre en évidence ce programme d'une manière attrayante pour le joindre aux invitations
Insérer des illustrations ainsi que le logo de la société
Merci

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT

Madame, Monsieur,

Pour mieux répondre à vos attentes, nous aimerions connaître votre avis sur nos produits. Merci de bien vouloir remplir et nous retourner le formulaire suivant :

Titre :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Âge :

- Quel produit avez-vous commandé :
- Disponibilité de notre service commercial
- Compétence de notre personnel commercial
- Rapidité d'envoi de notre devis
- Avez-vous été suffisamment informé de l'avancement des travaux
- Vos demandes en cours de chantier ont-elles été prises en compte
- Respect des délais de livraison

Qualité du produit

- Le produit livré répond-il entièrement à vos attentes

- Si non, précisez:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Questionnaire rempli par :

Date :

Merci d'avoir consacré ces quelques minutes au remplissage de ce questionnaire