

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

CONCOURS : OUVRIER PROFESSIONNEL ACCUEIL

CORRIGE

I – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (30 points)**QUESTION 1 : 2 points (0,5 par élément)**

- 1 : prise de contact
 2 : traitement du sujet
 3 : récapitulation ou reformulation du message transmis ou à transmettre
 4 : prise de congé

QUESTION 2 : 3 points (0,5 par ligne juste)

Comportement	Adapté	Inadapté	Justification
Le sourire	X		Le sourire s'entend.
Vous tenez le combiné très près de vos lèvres.		X	Le correspondant n'entend pas mieux.
Vous parlez trop fort.		X	Idem
Le téléphone sonne. Vous décrochez et vous vous présentez.	X		C'est celui qui est appelé qui doit se présenter
Le téléphone sonne, vous décrochez et vous poursuivez votre conversation avec votre collègue.		X	Il ne faut pas faire attendre son correspondant.
Vous êtes gaucher(e), vous décrochez le combiné de la main gauche.		X	Il faut garder une main libre pour prendre des notes éventuellement.

QUESTION 3 : 1 point

Je vais voir si on peut le déranger.

QUESTION 4 : 2 points

<i>Emetteur</i>	<i>Canal</i> <i>Message</i> <i>Retour ou feed back</i>	<i>Récepteur</i>
-----------------	--	------------------

QUESTION 5 : 3 points

C'est pour quoi ?	<i>En quoi puis-je vous aider ?</i>
C'est de la part ?	<i>Qui le demande ?</i>
Il n'est pas là.	<i>Monsieur X n'est pas dans son bureau.</i>
Je vous passe Mme Hersot ;	<i>Je vous mets en communication avec Madame Hersot.</i>
	<i>OU je vous passe le poste de Madame Hersot.</i>
Rappelez demain.	<i>Pouvez-vous rappeler demain si cela ne vous dérange pas ?</i>
	<i>OU désirez-vous que je vous rappelle demain ?</i>
Quittez pas	<i>Ne quittez pas s'il vous plaît.</i>
	<i>Ou patientez quelques instants.</i>

QUESTION 6 : 2 points

Les gestes « barrières » susceptibles d'altérer la qualité de la communication correspondent à : les attitudes

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 (inquiète, doute, réfléchit) | 3 (il met en garde) |
| 5 (exprime avec force et conviction son point de vue) | 7 (veut dominer, manipuler) |

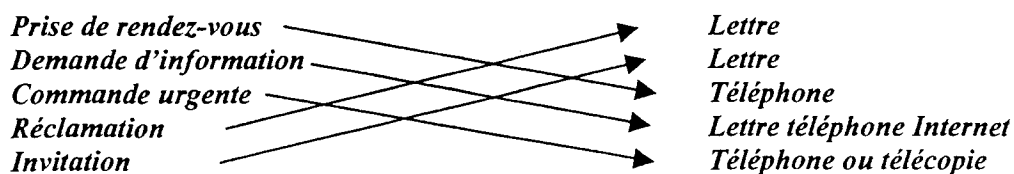
QUESTION 7 : 1,5 point

Le buste en avant,
Les paumes de la main ouvertes
La tête inclinée sur le côté
Les bras à plat sur le bureau
Le regard attentif.

CONCOURS : OUVRIER PROFESSIONNEL ACCUEIL

CORRIGE

QUESTION 8 : 2,5 points



QUESTION 9 : 1 point

Téléphone : *Téléphone déchargé*
Téléphone mal raccroché
Téléphone non branché

Télécopieur : *Transmission incomplète*
Chargeur de papier vide
Mauvaise sélection de touche

QUESTION 10 : 2 points

L'ambiance (confort visuel, sonore, thermique)
La décoration (plantes vertes, illustrations...)
Le rangement (meublier et documentation rangés...)
La signalétique (nom des services, toilettes, sorties...)

QUESTION 11 : 2 points

Fax télécopieur ; téléphone à haut-parleur et plusieurs lignes internes ; ordinateur relié à Internet ; Minitel.

QUESTION 12 : 1 point

Responsable : *le gestionnaire ou intendant*
 Supérieur hiérarchique : *le proviseur*

QUESTION 13 : 1 point

Présentation de votre établissement (lycée X) + Phrase d'accueil (bonjour).

QUESTION 14 : 1 point

Vous prenez ses coordonnées et lui proposez de le rappeler dès que la communication sera terminée.

QUESTION 15 : 1 point

Phrase de prise de congé (au revoir monsieur, madame) et bonne journée, merci selon le contexte de la communication.

QUESTION 16 : 4 points

Lundi 18 heures
Appel de monsieur Dupuis inspecteur de mathématiques
Impossibilité de venir jeudi 14 h 00 comme prévu
Proposition jeudi prochain même heure
Confirmer avant 9 h 30 demain
De la part de M. Y ou Mme X, OEA à Monsieur le proviseur

II – SOURCES ET LIEUX D'INFORMATION (10 points)

- 1 – *Amphi 3*
- 2 – *Salle A 113*