

EXAMEN NATIONAL DU DIPLOME DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

VOCATIONAL QUALIFICATION DIPLOMA

Session :	2014
Spécialités :	SB/SC/SBB

Durée :	1h
Coefficient:	1
Note éliminatoire :	12/20

EPREUVE DE PRATIQUE DE SECRETARIAT

N.B : Pour cette partie qui est pratique, le candidat devra passer après un tirage au sort, dans au plus trois(3) ateliers parmi les ateliers suivant : *TELEPHONE, INTERNET, SCANNER, PHOTOCOPIE, FAX*. L'épreuve de téléphonie est obligatoire pour tous les candidats.

ATELIER DE TELEPHONE (10pts) durée 30 min

Vous êtes secrétaire du directeur commercial à l'hôtel HILTON BP : 10 Yaoundé. M.ETOGA Jules cadre à la SNI (Société Nationale des Investissements), à demandé la réservation de 3 chambres le 10 octobre dernier, pour des experts de la Banque Mondiale qui séjourneront au Cameroun du 26 au 30 novembre 2014.

M.ETOGA jules répond au n° de téléphone (sera donné par les examinateurs).

Travail à faire :

En vous aidant des instructions laisser par votre patron, il vous est demandé de :

- 1) Préparer la communication téléphonique en complétant la fiche de préparation d'appel en annexe 1. (6pts)
- 2) Appeler le correspondant et noter la conclusion de la communication sur le même imprimé que vous glisser ensuite dans votre feuille de composition. (comportements : pts ; conclusion d'appel : 1pt)

Atelier1 : ELECTOCOPIE (5pts) durée 5min

Votre patron sollicite votre aide pour lui faire une copie en recto-verso sur un papier de dimension A4.

Travail à faire : photocopier le document de l'annexe1 en recto-verso et insérer-le dans votre feuille de composition.

Matériel à prévoir :

- Un photocopieur avec toutes les fonctions
- Des papiers de format A4

Barème d'évaluation :

- Manipulation de l'appareil (2,5pts)
- Copie du document (2'5pts)

Atelier2 : SCANNER (5 pts) Durée 5 min

Travail à faire : Numériser le document qui vous a été remis et sauvegardez-le sur votre nom et spécialité au bureau de l'ordinateur.

Barème d'évaluation :

- Manipulation de l'appareil (2,5 pts)
- Document numérisé sur le bureau (2,5 pts)

Matériel à prévoir

- Un appareil scanner
- Un document de format A4 à scanner
- Un ordinateur avec accessoires complets
- Des papiers de format A4

Atelier3 : COURIER (5pts) Durée 30min

Présenter ces différentes informations en respectant les règles dactylographiques de la lettre normalisée.

Expéditeur : Société Vie Facile, BP 496 Yaoundé, Tel : 22 23 40 56, RC : 042 Yaoundé,

Télex : 3656 KN N°SCIFE : 3010 Y Adresse. Télégramme : PTT Yaoundé, compte banque :

24353Yaoundé, destinataire : Société ARNO, BP 568 Garoua, Ville de départ : Yaoundé, Date du jour : celle de l'examen, Vos réf : SA /78, Nos Réf : KV. Objet : erreur de facturation PJ : 1facture.

Messieurs, nous accusons réception de votre facture n°1543 relative à notre commande du 21 courant. Après vérification, nous avons décelé l'erreur d'un montant de 150 000 F. En effet, vous nous avez facture 150 T-shirt que nous n'avons pas commandés. Nous vous prions de nous faire parvenir dans les meilleurs délais la nouvelle facture dont le net à payer est de 850 000 au lieu de 1 000 000 F, en remplacement de celle jointe à cette facture. Nous souhaitons que de telles erreurs ne se reproduisent plus. Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations. Le Directeur Commercial, Samuel ABENA.

Barème d'évaluation :

- Saisie au km. (3pts)
- Respect de la normalisation. (2pts)

Atelier4 : INTERNET (5pts)      Durée 10min

Votre patron a besoin de se rafraîchir la mémoire sur l’histoire du Cameroun et sollicite votre aide à cet effet.

Travail à faire :

Pour l’aider, allez sur Internet et rechercher les informations relatives à l’histoire du Cameroun.

Imprimer sur une page, les informations trouvées, tout en précisant votre source (Site Web), en bas de page.

Matériel à prévoir :

- Un ordinateur avec accessoires complets.
- Le réseau Internet.
- Les papiers de format A4.

## ATELIERT DE TELEPHONE

<u>FICHE D'APPLE TELEPHONE</u>	
Appel demandé par : _____	
Fonction : _____	
Objet de l'appel : _____	
Date : _____ Heure : _____	
<u>DESTINATAIRE</u>	
Nom ou raison social : _____	
Ville : _____ Tel : _____	
Fonction : _____	
Points essentiels de la communication	suite à donner ou donnée
Appel réalisé par : _____ A _____ Heure _____	



