

Votre collègue Mlle TREIZAN, stagiaire à la Société Industrielle des Ciments et Matériaux (SOCIMAT), boulevard du port, 01 BP 887 Abidjan 01.

Mme AGO, son maître de stage, a remarqué depuis son arrivée dans l'entreprise qu'elle a des difficultés majeures dans le domaine des outils de communication. Pour s'en assurer, elle soumet ces tests ci-dessous à Mlle TREIZAN.

ACTIVITÉ 1

Pour commencer, elle lui pose des questions à choix multiples suivants : vous décidez alors d'aider votre collègue à répondre.

Consigne : À chacune des questions posées, vous pouvez choisir plusieurs réponses.

Exemple de réponse : **6a, b, c**

- 1- Il existe plusieurs types de messagerie, à savoir :
 - a. La messagerie textuelle
 - b. La messagerie de traitement
 - c. La messagerie moderne
 - d. La messagerie vocale
- 2- Le signe « @ » permet :
 - a. D'accéder à un site internet
 - b. D'ouvrir une boîte électronique
 - c. D'ouvrir un site de causerie
 - d. Aucune de ces réponses
- 3- Pour se servir de la messagerie électronique, il faut disposer :
 - a. D'un ordinateur avec modem
 - b. D'un abonnement canal plus
 - c. D'un téléphone avec connexion internet
 - d. D'un diplôme de secrétariat bureautique obligatoirement
- 4- Parmi ces éléments proposés ci-dessous, lesquels représentent des adresses électroniques :
 - a. www.aoraoul@yahoo.fr
 - b. ora14chance@yahoo.fr
 - c. judith@cedric@gmail.com
 - d. romeo_et_juliette.com
- 5- Parmi ces mots ou groupe de mots, trouvez le ou les avantages de la messagerie électronique :
 - a. Problème de connexion
 - b. Possibilité de classer
 - c. Fonctionnement 24h/24
 - d. Gain de temps et rapidité de la transmission

NB : une mauvaise réponse est sanctionnée par -0,5 point.

TECHNO-PROFESSIONNEL

ACTIVITÉ 2

Étant donné que plusieurs clients se plaignent de son accueil au téléphone (qualifié de sec, maladroit, agressif,...).

Afin de corriger ces erreurs, Mme AGO vous remet en **annexe 1**, les phrases couramment utilisées par Mlle TREIZAN et qui ont été rapportées par plusieurs clients.

Annexe 1 : Quelques paroles prononcées par Mlle Treizan et rapportées par des clients

- 1- Vous êtes ... ?
- 2- Tchiéééé !!! Mais vous mentez dêh !!!
- 3- Monsieur comment ?
- 4- Elle n'est pas là...
- 5- Ce n'est pas de ma faute.
- 6- Hein ?
- 7- Vraiment yako !!!
- 8- Au revoir.
- 9- Oui, nouvelles du matin ?
- 10- Koutoubouyé
- 11- Vous pouvez patienter ?

Travail à faire : corrigez ces erreurs dans le tableau ci-dessous

- NB** : - Travaillez selon l'ordre des numéros
- Le numéro 1 est un exemple
- Représentez le tableau sur votre copie

N°	PHRASES INCORRECTES	PROPOSITIONS DE CORRECTIONS
1	Vous êtes ... ?	A qui ai-je l'honneur ?
...

ACTIVITÉ 3

Mme AGO demande à Mlle Treizan de faire le résumé de ses connaissances sur les banques de données. Minimum 5 lignes.