

Question 10

Points

Objectifs évaluateurs	1.1.3.2.1 1.1.3.2	Principes administratifs généraux Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs	12 points
------------------------------	------------------------------	---	------------------

Situation de départ

Vous travaillez auprès de l'administration publique. Vous devez accueillir un nouvel apprenti demain et votre formateur vous demande de vous préparer à lui expliquer les principes de traitement des demandes des clients.

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 12 points au maximum.

Tâche

a. Complétez les réponses aux questions avec les éléments pertinents. Vous obtiendrez 1 point par réponse correcte, total 12 points.

a1. Par quels trois moyens les clients peuvent-ils adresser leurs demandes/questions ?

a)

b)

c)

a2. Que pouvez-vous entreprendre si un client vous pose une question dont vous ne connaissez pas la réponse ?

a)

b)

c)

d)

1**1****1****1****1****1****1****T 7**Points
obtenus

a3. Un client souhaite connaître les différents types de permis de conduire. Quelles sources d'informations pouvez-vous lui conseiller ?	Points
a)	1

b)	1

a4. Quels comportements ou quelles attitudes devez-vous adopter lors du traitement des demandes des clients ?	
a)	1

b)	1

c)	1

	T 5
	Points obtenus