

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)	a) <i>Par courrier</i>	1
b)	b) <i>Par e-mail</i>	1
c)	c) <i>Par téléphone Au guichet / en personne [Toute autre réponse pertinente]</i>	1

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

a)	a) <i>Prendre note de la demande et rappeler le client</i>	1
b)	b) <i>Demander l'information à un collègue</i>	1
c)	c) <i>Vérifier dans les bases légales</i>	1
d)	d) <i>Diriger le client vers la personne compétente Transmettre la demande à la personne compétente [Toute autre réponse pertinente]</i>	1

T 7Points
obtenus

		Points
a3.	Un client souhaite connaître les différents types de permis de conduire. Quelles sources d'informations pouvez-vous lui conseiller ?	
a)	a) <i>Bases légales</i>	1
b)	b) <i>Site Internet</i> <i>Documents d'information</i> <i>[Toute autre réponse pertinente]</i>	1
a4.	Quels comportements ou quelles attitudes devez-vous adopter lors du traitement des demandes des clients ?	
a)	a) <i>Orientation client</i>	1
b)	b) <i>Amabilité/convivialité</i>	1
c)	c) <i>Professionalisme</i> <i>Civilité</i> <i>[Toute autre réponse pertinente]</i>	1

Indication de correction

1 point par réponse correcte. Des ½ points sont possibles. D'autres réponses pertinentes sont acceptées.

T 5Points
obtenus