

EXEMPLE D'ÉPREUVES DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL AFFAIRES B1

Série n°1

ÉPREUVES COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION

ÉPREUVES INTERAGIR À L'ORAL

CORRIGÉ

Le contenu des activités est fidèle au format numérique, mais la forme des activités a parfois été adaptée au format papier.

Pour en savoir plus :

Tutoriels : www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/se-preparer/tutoriels-dfp/

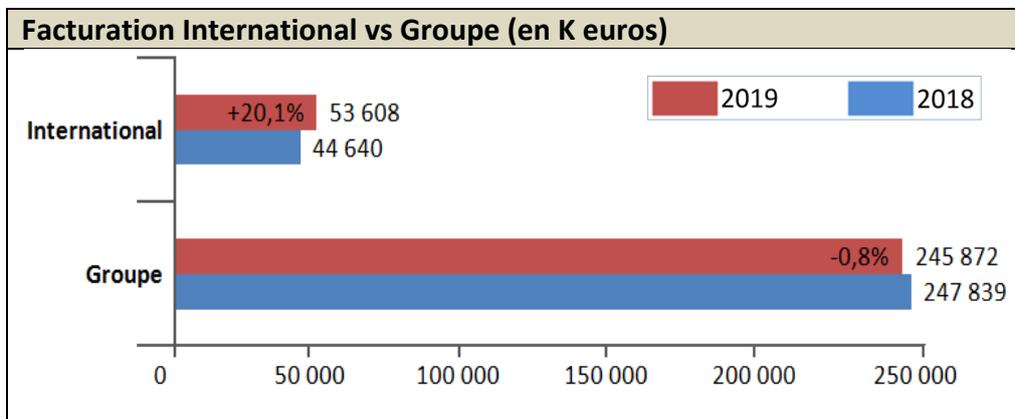
Guide du candidat : www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2019/12/Guide-Candidat_DFP-Affaires_2019-12-05.pdf

ACTIVITÉ 1

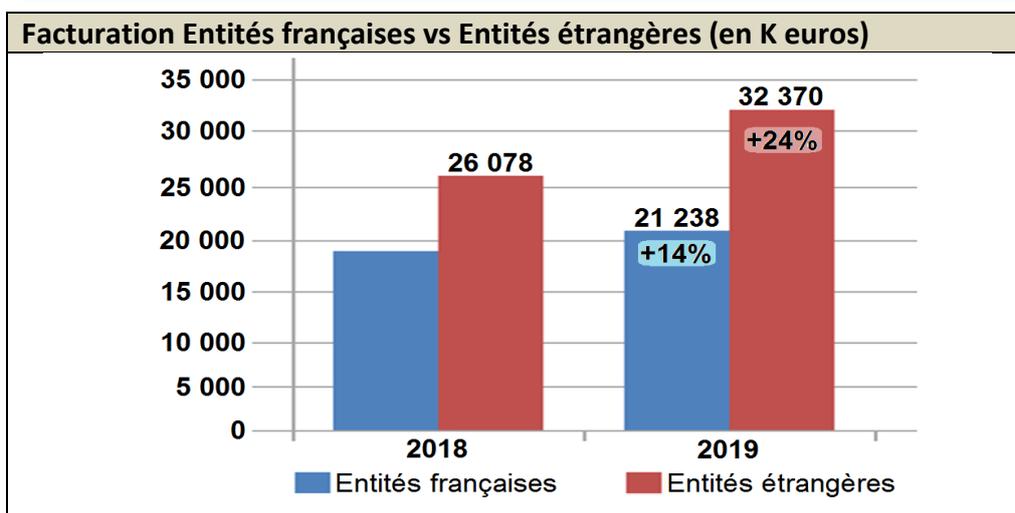
Vous êtes stagiaire dans l'entreprise de bâtiment *Bat. Constructing*.

Le responsable financier vous demande de rédiger un bref rapport sur la répartition du chiffre d'affaires (CA) de l'entreprise à partir des graphiques ci-dessous.

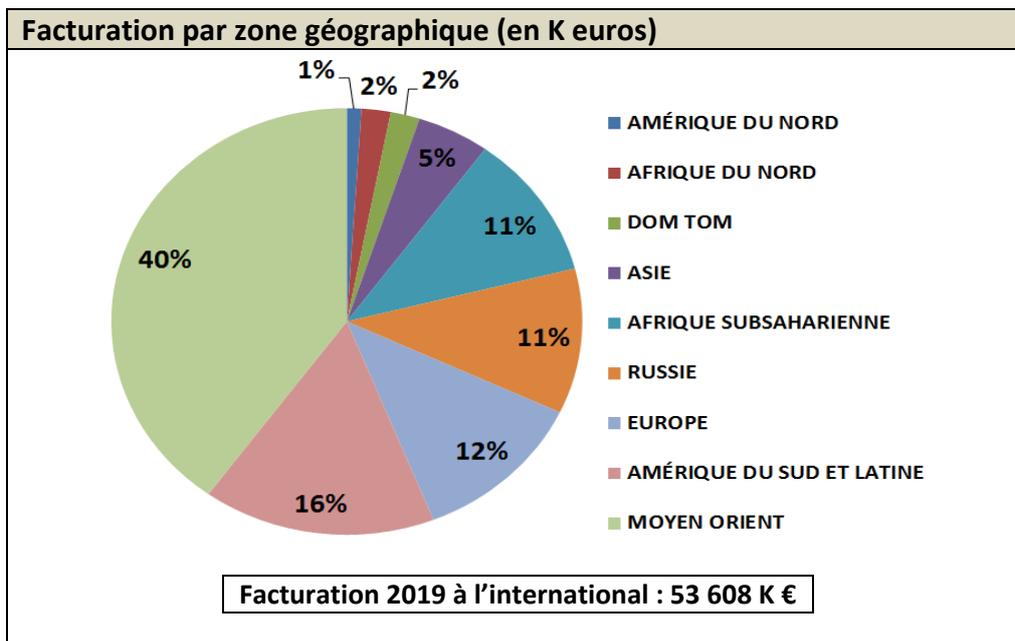
GRAPHIQUE 1



GRAPHIQUE 2



GRAPHIQUE 3



Pour rédiger votre rapport, sélectionnez les informations qui correspondent aux graphiques en cochant les bonnes réponses.

VOTRE RAPPORT

	<h2>BAT. Constructing</h2> <h3>RAPPORT SUR LA REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES : 2019 vs 2018</h3>
<p>Le premier graphique nous montre que <input type="checkbox"/> la facturation du groupe dépasse les 250 000 k € en 2019. <input checked="" type="checkbox"/> la facturation à l'international a augmenté de 2018 à 2019. <input type="checkbox"/> la facturation à l'international est supérieure à 45 000 k € en 2018.</p> <p>On peut ajouter que <input checked="" type="checkbox"/> la facturation du groupe varie de moins de 1% entre 2018 et 2019. <input type="checkbox"/> la facturation du groupe affiche une forte hausse en 2019. <input type="checkbox"/> la facturation à l'international représente la moitié de la facturation du groupe.</p> <p>Maintenant, passons à l'analyse de la facturation des entités françaises par rapport aux entités étrangères.</p> <p>Il semble évident que <input checked="" type="checkbox"/> 2019 a été une année en progression si on la compare avec 2018. <input type="checkbox"/> les entités étrangères et françaises ont généré des chiffres d'affaires identiques en 2019. <input type="checkbox"/> la facturation des entités françaises dépassent celle des entités étrangères.</p> <p>En ce qui concerne la facturation 2019 à l'international par zone géographique, on observe que <input type="checkbox"/> les différentes zones représentent entre 8% et 50% de la facturation totale. <input checked="" type="checkbox"/> la facturation la plus importante provient des zones Moyen-Orient et Amérique du Sud et Latine. <input type="checkbox"/> la facturation 2019 à l'international s'élève à la somme impressionnante de 44 640 K euros.</p> <p>Le même graphique nous apprend que <input type="checkbox"/> la facturation en Europe représente plus du tiers à l'international. <input type="checkbox"/> la facturation dans les DOM TOM est équivalente à celle de la zone Asie. <input checked="" type="checkbox"/> nos résultats en Afrique subsaharienne sont comparables à ceux de la Russie.</p> <p>sur un marché qui reste très concurrentiel.</p>	

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra sélectionner la réponse correcte dans une liste en cliquant sur la proposition choisie.

ACTIVITÉ 2

Vous travaillez au *Lycée hôtelier de Québec*, au département Communication.

Un questionnaire de satisfaction a été distribué aux étudiant-e-s qui viennent de terminer leur formation au *Lycée hôtelier de Québec*.

Vous devez analyser les commentaires des étudiants pour en faire un document à usage exclusivement interne.

COMMENTAIRES



Questionnaire Satisfaction fin de parcours Commentaires recueillis auprès des étudiants

Philippe Dion

« J'adore la cuisine. J'ai choisi sans hésiter le lycée hôtelier de Québec parce que c'était facile d'obtenir des financements. Mais, franchement, j'ai été déçu : les cours ne sont pas complets, il manque une bonne formation économique. Par contre, pour la qualité des outils pédagogiques, je mettrais un dix sur dix ! »

Mario Castaneda

« Je voulais passer un examen de cuisine pour ouvrir un restaurant après ma formation. Le lycée hôtelier de Québec est génial ! Les formateurs sont très à l'écoute et très qualifiés. J'ai adoré les cours en petits groupes : on est moins gêné pour poser des questions. Mais moi, je veux ouvrir mon restaurant, et je n'ai pas eu les cours d'économie qui pourraient vraiment m'aider. Dernière chose, les locaux sont vraiment mal entretenus. À mon avis, ils ne sont pas à la hauteur de la réputation du lycée. »

Jacqueline Trudeau

« Je suis contente d'avoir suivi la formation « cuisine » du lycée hôtelier de Québec. J'ai réalisé ma formation en alternance : un mois de cours, un mois de stage. La partie théorique des cours est riche en informations surtout pour la partie purement cuisine mais pas assez pour la partie économique. Le petit nombre d'étudiants dans les cours : c'est très positif ! »

Alicia Wang

« Je ne suis qu'à moitié satisfaite. Bien sûr, les cours sont intéressants mais les locaux sont en mauvais état. La cuisine est vraiment trop sale, qu'attendez-vous pour la rajeunir ? J'ai une idée : pourquoi le lycée n'organise-t-il pas des événements à thème ? Ça changerait un peu, les cours sont tous construits de la même façon ! »

Romain Gasseau

« Ce lycée est très bien organisé, les formateurs sont tout le temps à notre écoute. Et puis, c'est super de faire des stages : je suis sûr que ça m'aidera à trouver du travail. Vraiment, ce lycée mérite sa bonne réputation mais il faudrait faire plus de publicité pour qu'on entende plus parler de ce lycée ! Et j'aurais bien aimé que des chefs étoilés viennent partager leur passion... »

Placez les idées principales de ces commentaires dans le tableau « Points forts/Points faibles/Suggestions » établi par votre responsable.

	A	B	C	D
1	IDÉES PRINCIPALES	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES	SUGGESTIONS
2	Qualification des formateurs	✓		
3	Effectif des groupes	✓		
4	Entretien des locaux		✓	
5	Disponibilité des formateurs		✓	
6	Publicité			✓
7	Entrée facilitée sur le marché du travail	✓		
8	Formation économique		✓	
9	Invitation de grands chefs			✓
10	Supports pédagogiques	✓		
11	Organisation d'événements à thèmes			✓
12				

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra faire glisser les éléments dans la colonne du tableau qui correspond.

ACTIVITÉ 3

Vous travaillez au service financier de la société *Dermacolor*, spécialiste des produits cosmétiques.

Suite à la réunion du 02 février, vous devez établir une fiche « plan d'action » pour les produits de la gamme « Protect ».

Voici le compte-rendu de la réunion :

Compte-rendu de la réunion du 2 février 20XX

Présent(e)s : Julia Eboli (Directrice financière), Victoria Vass (Responsable Marketing),
Alec Nikos (Directeur commercial) et Bastian Gantz (Directeur des ventes).

Excusé : Oscar Paris (Directeur des achats).

Ordre du jour

1. Analyse des ventes de la gamme « Protect » - Cas « Revitalize » et « Terracotta »
2. Propositions d'actions possibles pour relancer les ventes des produits de la gamme
3. Choix de la période, du budget, du chef de projet

B. Gantz présente les chiffres en baisse à l'export de deux produits de la gamme « Protect » : crème de nuit « Revitalize » et huile à bronzer « Terracotta ».

Il précise que la priorité de l'année est de doubler les ventes de la gamme « Protect ». Les ventes des deux produits en baisse doivent retrouver avant 6 mois les niveaux de l'année dernière.

Plusieurs propositions sont envisagées pour relancer ces deux produits :

- spots publicitaire sur Internet - USA et Asie (crème « Revitalize »)
- campagne publicitaire dans les magazines européens (huile « Terracotta »)
- hausse immédiate de l'intéressement des commerciaux sur les deux produits
- étude d'un nouveau visuel pour la gamme (trop coûteux / trop long)

Période de mise en route des actions :

- crème « Revitalize » : début mars
- huile « Terracotta » : début avril

Budget alloué aux actions :

- V. Vasilis propose 15% du budget publicitaire annuel. J. Eboli valide la proposition.

Responsable de l'action :

- A. Nikos

Lisez le compte-rendu de la réunion et complétez ensuite la fiche « Plan d'action » en indiquant la lettre de la réponse choisie.

Attention ! Il y a 12 éléments à placer. Chaque terme ne peut être utilisé qu'une seule fois.

- (a) Stabilisation des ventes de la gamme (b) « Protect » (c) Publicité internet USA/Asie (d) Début avril
(e) Nouveau visuel / conditionnement (f) Crème « Revitalize », Huile « Terracotta » (g) Début mars
(h) Campagne presse magazine (i) B. Gantz (j) Baisse des ventes à l'export (k) Promotions en supermarchés
(l) Augmentation des primes de vente (m) 15% du budget publicitaire annuel (n) Février (o) A. Nikos
(p) Doublement des ventes de la gamme

<u>FICHE PLAN D'ACTION :</u>		
Gamme :	(b) « Protect »	
Produits :	(f) Crème « Revitalize », Huile « Terracotta »	
Constat :	(j) Baisse des ventes à l'export	
Objectif :	(p) Doublement des ventes de la gamme	
Produits :	Actions retenues :	Calendrier de lancement : <i>Quand ?</i>
<i>Revitalize</i>	(c) Publicité internet USA/Asie	(g) Début mars
<i>Terracotta</i>	(h) Campagne presse magazine	(d) Début avril
<i>Les 2 produits</i>	(l) Augmentation des primes de vente	(n) Février
Financement :	(m) 15% du budget publicitaire annuel	
Chef-fe de projet :	(o) A. Nikos	

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra faire glisser les éléments dans l'emplacement correspondant.

ACTIVITÉ 4

Vous travaillez pour une filiale de l'entreprise *ViaLacta* implantée dans votre pays.
Lors d'un déplacement professionnel à Paris, vous assistez au discours de M. Philippe Bourris, le président-directeur général de *ViaLacta*.
Vous souhaitez présenter l'essentiel du discours à la prochaine réunion de votre équipe.

Écoutez le discours et organisez vos notes.

 AFF_B1_ExEp_S1_Act4.mp3

Identifiez les quatre éléments-clés de l'intervention de Philippe Bourris et numérotez-les dans l'ordre dans vos notes.

L'innovation est un point fort de la stratégie de *ViaLacta*. N° 3

L'axe santé/alimentation est au cœur de la mission de *ViaLacta*. N° 2

ViaLacta est un groupe qui a été créé il y a plusieurs décennies. N° X

L'innovation ne concerne pas uniquement les produits. N° 4

ViaLacta envisage une campagne publicitaire à l'étranger. N° X

Les résultats 2015 sont conformes aux objectifs fixés. N° 1

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra faire glisser les éléments dans l'emplacement correspondant

ACTIVITÉ 5

Vous travaillez dans l'entreprise *Espacio*, spécialiste de l'aménagement des lieux de vente (boutiques, restaurants, cafés, etc.).

Votre collègue M. Monroe est en déplacement. Il vous a demandé d'écouter les messages sur son répondeur et de lui transmettre les informations par courriel.

Écoutez les messages.



AFF_B1_ExEp_S1_Act5_Mess1.mp3



AFF_B1_ExEp_S1_Act5_Mess2.mp3

Rédigez un courriel correspondant aux deux messages : choisissez les bonnes réponses et soulignez-les.

Nouveau message

À : p.monroe@espacio.com Cc Cci

Objet : Vos messages

Monsieur Monroe,

Vous avez reçu deux messages.

Message 1, de Madame Madler de la maison Boldoni | **Libouti** | Alexander concernant **la facture** | le devis | l'offre publicitaire pour la climatisation de ses trois boutiques. Elle pense qu'il y a une erreur : on lui demande de régler la somme de 315 euros | **le prix ne correspond pas au tarif annoncé** | elle a payé 315 euros comme prévu pour la boutique Alexander. Elle a donc effectué le virement prévu | payé la moitié du prix | **mis en attente le paiement** . Elle vous rappelle | vous envoie un courriel | **attend votre appel** .

Message 2, de Madame Di Chiesa (Cafés Boldoni) à propos de notre facture | **devis** | lettre de relance . Elle est étonnée de la différence de **prix** | surface | qualité des matériaux entre les cafés. D'après elle, le tarif devrait être le même pour les deux cafés | le prix des travaux pour le café Roma devrait être moins élevé | **le devis pour le café Firenze devrait être moins élevé** . Elle voudrait revoir **le prix pour le café Firenze** | le tarif du café Roma | la durée des travaux . Elle attend votre appel téléphonique | nouvelle facture | **devis corrigé** .

Bonne fin de mission,

Bien à vous,

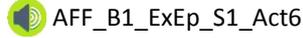
Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra sélectionner la réponse correcte dans une liste en cliquant sur la proposition choisie.

ACTIVITÉ 6

Vous travaillez chez *Sitec Maroc* à Casablanca.

L'assistante de Monsieur Ponroy, directeur général de *Sitec International* (basé à Londres) vous a laissé un message sur votre répondeur.

Écoutez le message.



Répondez à Madame Johnson par courriel.

Reprenez les éléments utiles du message et tenez compte des informations complémentaires suivantes :

- Accueil à l'aéroport par Ahmed (chauffeur de Sitec Maroc)
- Accueil par M. Azoulay, directeur Sitec Maroc, dans nos bureaux
- Chambre « Deluxe » à l'Hyatt Regency Hôtel
- Salle de réunion pour nouveaux clients (17 mars journée)

VOTRE COURRIEL (70-100 mots)

PROPOSITION DE CORRECTION

Nouveau message	
À : sophie.johnson@sitec-international.com	Cc Cci
Objet : Déplacement de Monsieur Ponroy à Sitec Maroc	
... Bonjour Sophie,	
... J'ai bien reçu votre message et je vous remercie.	
... Notre chauffeur Ahmed attendra Monsieur Ponroy à l'aéroport le 15 mars à 9 heures.	
... Il le conduira directement dans nos bureaux. Monsieur Azoulay, notre directeur, sera présent	
... pour l'accueillir.	
... Comme vous l'avez demandé, j'ai réservé une chambre « Deluxe » à l'Hyatt Regency, du 15 au	
... 18 mars.	
... Enfin, j'ai réservé pour M. Ponroy la salle de réunion de notre direction le 17, toute la journée. ...	
... Je reste à votre disposition pour tout complément,	
... Bien cordialement,	
... [Candidat-e]	
... Sitec Maroc	

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra rédiger un texte dans la zone prévue à cet effet. Un pavé numérique sera à disposition pour les accents et la ponctuation.

ACTIVITÉ 7

Vous souhaitez répondre à une offre d'emploi (document 1).

Vous répondez par un courriel qui contient votre Curriculum Vitae (document 2) en pièce-jointe.

DOCUMENT 1

<i>Paris Couture S.A.</i>	Responsable de boutique
<p>Pays : <i>[Votre pays]</i></p> <p>Ville : <i>[Votre ville]</i></p> <p>Type d'emploi : <i>Plein temps</i></p> <p>Votre expérience : <i>2 à 5 ans</i></p> <p>N° de référence : <i>B52 ANIMATION RESEAU</i></p>	<p>Description du poste</p> <p>Vous êtes rattaché(e) à la Direction Retail.</p> <p>Vos missions :</p> <ul style="list-style-type: none">• Développement du chiffre d'affaires des points de vente (politique commerciale de l'entreprise, gestion des stocks des boutiques).• Management et formation : recrutement, formation et gestion des équipes de vente.• Reporting et suivi d'activité. <p>Profil recherché</p> <ul style="list-style-type: none">• De formation bac + 2, vous justifiez d'une expérience réussie de 3 à 5 ans dans le management d'équipe de vente, en boutique.• Une première expérience d'animation de réseau dans l'univers du luxe serait un atout.• Votre goût du travail sur le terrain a renforcé votre autonomie et votre sens de l'organisation.• Bon niveau de français souhaité.• Maîtrise du pack Office.

DOCUMENT 2



Votre Prénom NOM

Adresse postale
Numéro de téléphone
Courrier électronique

RESPONSABLE DE BOUTIQUE

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2018 : **APC** (Prêt-à-porter / Maroquinerie / Parfums / Accessoires), [Ville ; Pays au choix]

En poste **Coordinateur/Coordinatrice Retail France**

- CDD
- ◆ Faire le lien entre les demandes du terrain et le siège, suivre et analyser l'activité, participer au recrutement
 - ◆ Créer et mettre en place procédures et suivre les stocks
 - ◆ Proposer, planifier et mettre en place l'activité

2014-2017 : **CAROLA** (Prêt-à-porter / Maroquinerie / Chaussures / Accessoires), [Ville ; Pays au choix]

3 ans **Directeur/Directrice de boutique**

- CDD
- ◆ Atteindre les objectifs de CA
 - ◆ Rapporter l'activité, organiser les soldes
 - ◆ Manager, faire appliquer les procédures
 - ◆ Recruter, former les équipes et gérer les conflits

2014-2017 : **EMPIRE DU THÉ** (Maison de Thé), [Ville ; Pays au choix]

3 ans **Directeur/Directrice de boutique**

- CDD
- ◆ Développer le CA et atteindre les objectifs de vente
 - ◆ Manager 2 conseillères, créer un fichier client

FORMATION

2009-2013 : **Études supérieures en École de commerce** [Ville ; Pays au choix]

APTITUDES ET CONNAISSANCES

- ◆ **LANGUES :** Français (DFP Affaires B1) ; Anglais courant (TOEIC 920/990)
- ◆ **INFORMATIQUE :** Pack Office : Word, Excel, PowerPoint
- ◆ **CENTRES D'INTÉRÊT :** [Vos centres d'intérêts]

Dans votre courriel de motivation, expliquez votre motivation pour le poste, présentez l'essentiel de votre parcours de formation et de votre expérience professionnelle, présentez vos qualités pour ce poste.

VOTRE COURRIEL (120-160 mots)

PROPOSITION DE CORRECTION

Nouveau message	
À : recrutement@paris-couture.fr	Cc Cci
Objet : Courriel de motivation	
<p>... Madame, Monsieur,</p> <p>... Votre offre d'emploi pour le poste de Responsable de boutique m'intéresse beaucoup. C'est</p> <p>... pourquoi je vous propose ma candidature.</p> <p>... J'ai fait mes études supérieures dans une école de commerce à Paris pendant 4 ans. Pendant</p> <p>... cette première formation, j'ai découvert ma passion pour l'univers du luxe.</p> <p>... Ensuite, j'ai dirigé une boutique spécialisée dans le thé pendant deux ans, puis une boutique</p> <p>... de prêt-à-porter pendant trois ans. Grâce à cette expérience professionnelle, j'ai maintenant</p> <p>... de bonnes connaissances en gestion d'équipes de vente (recrutement et management).</p> <p>... J'ai aussi développé des qualités d'autonomie et d'organisation.</p> <p>... Actuellement Coordinatrice Retail France chez APC, je cherche un nouveau défi professionnel</p> <p>... dans le domaine du luxe.</p> <p>... De plus, je parle couramment l'anglais et j'ai une bonne connaissance du français (B1). C'est</p> <p>... un avantage pour communiquer avec les nombreux clients étrangers.</p> <p>... Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</p> <p>... Cordialement,</p> <p>... [Candidat-e]</p>	

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra rédiger un texte dans la zone prévue à cet effet. Un pavé numérique sera à disposition pour les accents et la ponctuation.

ACTIVITÉ 1

Préparation : 10 minutes [*recommandé*]
Passation : 5 minutes

Situation :

Vous travaillez dans l'entreprise française *Multiprix* implantée au Brésil et la direction de l'entreprise veut changer l'apparence du site internet et le logo de la marque au Brésil. Elle veut donc recruter un·e web-designer.

Voici les CV des deux meilleur·e·s candidat·e·s (documents 1 et 2).

Tâche :

En appuyant vos arguments sur le parcours et le profil de chaque candidat, vous devez convaincre votre responsable de sélectionner la candidature que vous préférez.

DOCUMENT 1



Julia Alferes

Graphiste – Webdesigner

Av. Paulista, 509
Morro de São Paulo, Brésil
+5511 3373-5500
Julia.Alferes@postmail.com

EXPÉRIENCES

Webdesigner Freelance – LACASA – Rio de Janeiro depuis 2019

- Création et déclinaison de maquettes pour le nouveau site du magasin.
- Création d'un nouveau logotype.
- Création de bannières fixes et animées pour le site e-commerce de la marque.
- Conception de Userflows, Mockups et Wireframes desktop et mobile

Webdesigner Freelance - IN MODA – Lisbonne 2018

- Refonte du logotype d'entreprise et création des newsletters de la marque.
- Création d'une maquette de site événementiel en parallaxe pour la marque.

Graphiste/ Webdesigner Freelance – AEROWONDERFUL- New-York 2017

- Réalisation du site vitrine et e-commerce de la marque
- Création d'identités visuelles (logotype et charte graphique) pour les collections de prêt-à-porter
- Montage vidéo et motion design

Graphiste/ Webdesigner Freelance - NOVABAST- Rio de Janeiro..... 2016

- Création d'un logotype pour la nouvelle plateforme de crowdfunding Novabast

FORMATION

ESDI - École supérieure de design industriel, Rio de Janeiro 2014-2016

École des Beaux-arts de Rio de Janeiro, filière Design Management, Rio de Janeiro 2011-2014

LOGICIELS MAÎTRISÉS

- Adobe suite : Photoshop
- Microsoft office : Word, Excel, Powerpoint

LANGUES

- Portugais : langue maternelle
- Anglais : niveau B2
- Français : niveau B1

DOCUMENT 2



Thiago Gilberton

Graphiste – Webdesigner

INFORMATIONS PERSONNELLES

Rua João Gonçalves, 12
Mooca, São Paulo, Brésil

+55 11 1357-2468
t.gilberton@email.com

EXPÉRIENCES

Depuis 2019 **Graphiste/ webdesigner Freelance – Varigu – São Paulo**

- ❖ Direction artistique/ webdesign : création de l'identité visuelle (logotype, charte graphique éditoriale et digitale).
- ❖ Conception et intégration de la maquette web du studio.

2017-2018 **Directeur Artistique Junior (stagiaire) – Electrobra – Bahia**

- ❖ Création de packagings et d'interfaces web.
- ❖ Appel d'offres "Façade mapping" pour la ville de Bahia : création de vidéos promotionnelles

2016-2017 **Directeur Artistique Junior (stagiaire) – Braksem – São Paulo**

- ❖ Création d'icônes pour des interfaces utilisateur.
- ❖ Création d'affiches pour une campagne print.
- ❖ Création et mise en page de maquettes print et web.

Formation

2014 – 2016 **IED-Istituto Europeo di Design, São Paulo**

2013 – 2014 **École de communication et d'Arts, São Paulo**

Logiciels maîtrisés

Adobe Creative Cloud : Photoshop, Illustrator, InDesign, Illustrator.

Final Cut suite : Final Cut Pro, Motion, Soundtrack, Dvd studio pro.

Logiciels de 3D : Cinéma 4D, Sketchup.

Microsoft Office : Word, Excel, PowerPoint.

CMS : WordPress.

E-commerce : Woocommerce.

Langues

Portugais : langue maternelle

Anglais : C1

Français : B1

SUPPORT EXAMINATEUR

Rôle :

Vous dirigez l'entreprise française *Multiprix* implantée au Brésil et vous voulez changer l'apparence du site internet et le logo de la marque au Brésil.

Vous voulez donc recruter un·e web-designer.

Vous avez demandé à votre collaborateur/collaboratrice (candidat·e) d'analyser les CV des deux meilleurs candidatures et de vous présenter la candidature qu'il/elle préfère.

Le/La candidat·e doit appuyer ses arguments sur le parcours et le profil de chaque candidat.

Lancement de l'interaction :

Vous pouvez lancer le/la candidat·e de la façon suivante :

Vous : « **Vous avez pu étudier les deux CV que je vous ai transmis...
Alors, qu'en pensez-vous ? Quel·le candidat·e préférerez-vous ? Et pourquoi ?** »

Pistes pour l'interaction :

- Vous devez bien étudier chacun des deux CV avant la passation, afin de connaître les forces et faiblesses de chaque candidature (cf. tableau synthétique ci-dessous).
- Vous pouvez contre-argumenter sur les propositions du/de la candidat·e en vous appuyant sur les qualités du CV qu'il/elle n'a pas choisi.
- Il n'y a pas de CV nécessairement meilleur que l'autre.
- L'objectif est que le/la candidat·e développe un argumentaire en illustrant son propos à partir des éléments du CV.

	Cv 1-Julia Alferes	Cv 2-Thiago Gilberton
Points forts	<ul style="list-style-type: none"> • Création de logotype : 3 expériences de création et refonte au sein de 3 projets différents. • Site internet : 4 expériences variées dans la création de sites internet et la conception d'éléments graphiques (chartes graphiques, bannières, maquettes, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciels maîtrisés : maîtrise d'un nombre important de logiciels variés en fonctionnalité. • Langues : Anglais C1
Points faibles	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciels maîtrisés : connaissance d'outils bureautiques limitée (Photoshop et Pack Office) • Langues : Anglais B2 	<ul style="list-style-type: none"> • Création de logotype : Seulement une expérience depuis 2017. • Site internet : 2 expériences de conception, création et intégration de maquettes d'interfaces web.

ACTIVITÉ 2

Préparation : 10 minutes [recommandé]

Passation : 5 minutes

Situation :

Vous êtes commercial-e pour la société suédoise *Organitek*, sur le site de Stockholm.
Une société francophone est intéressée par l'achat de nouveaux bureaux pour ses employé-e-s.

Tâche :

Vous vous déplacez au siège de cette société et vous présentez à la personne responsable des achats les caractéristiques et les avantages de ce produit pour la convaincre d'effectuer cet achat.

FICHE PRODUIT :



Bibliooffice

Ensemble bureau 9 cases

210,00 € ht

Livraison sous 8 jours - Livraison offerte

Services inclus

- Garantie 2 ans
- Satisfait ou Remboursé dans les 30 jours

Ensemble constitué d'un bureau et d'une bibliothèque

- Plateau de bureau H 72,5 x L 140 x P 69 cm.
- Bibliothèque 9 cases H 104 x L 104 x P 29 cm.
- Dimensions utiles d'une case : H 32,5 x L 32,5 P 29 cm.
- Bibliothèque positionnable à droite ou à gauche au moment du montage.

En option : Portes et tiroirs avec poignées bouton, décor aluminium.

- Bloc de 2 tiroirs. 1 bloc par case. Dimensions hors tout : H 32 x L 32 x P 29 cm.
Dimensions utiles d'un tiroir : H 12 x L 26 x P 23 cm. 47,00 € ht
- Lot de 2 portes. 1 porte par case. Dimensions : H 32 x L 32 cm. 24,00 € ht

SUPPORT EXAMINATEUR

Rôle :

Vous êtes responsable des achats dans une société francophone intéressée par l'achat de nouveaux bureaux pour ses employé-e-s.

Vous accueillez le/la commercial-e (candidat-e) de Organitek qui vous présente les caractéristiques et les avantages du produit Ensemble bureau Bibliooffice 9 cases pour vous convaincre d'effectuer cet achat.

Lancement :

Lancez le/la candidat-e de la façon suivante :

Vous : « **Merci d'être venu-e pour nous présenter vos produits.
Je vous écoute... »**

Le/La candidat-e doit présenter le produit, ses fonctionnalités, ses avantages pour votre entreprise, etc.

Questions complémentaires (si nécessaire) :

Si le/la candidat-e a terminé sa présentation avant la fin du temps imparti, posez-lui une ou plusieurs questions complémentaires, pour que le/la candidat-e puisse continuer à parler jusqu'à la fin du temps imparti.

Les questions doivent avoir leur réponse dans le document support candidat-e. Exemples :

- Si un meuble ne convient pas, ou s'il est cassé, quelle est la procédure à suivre ? (cf. *garantie*)
- Quels sont les délais de livraison ? Est-ce que la livraison est gratuite ? (cf. *livraison*)
- Je n'aime pas beaucoup la forme actuelle des poignées, avez-vous d'autres options à me proposer ? (cf. *options*)
- Je trouve qu'il n'y a pas assez de portes, peut-on en rajouter quelques-unes ? (cf. *options*)

Vous ferez attention :

- À la posture professionnelle du/de la candidat-e, pendant la phase d'accueil et au cours de sa présentation.
- Au respect des codes culturels de la prise de contact.
- Au respect des codes professionnels dans la présentation du produit.

Activité 4

[LE BILAN]

Intervenant : Le bilan de l'année 2015 pour ViaLacta est un bon bilan. C'est vrai dans un contexte difficile, donc on pouvait craindre une certaine difficulté qui a été réelle, mais les équipes ont vraiment relevé le défi. Et je crois qu'on peut encore dire que c'est une très bonne année pour ViaLacta.

Très bonne année parce que les résultats en termes de croissance, et en termes d'objectifs on va dire... généralement les objectifs qui avaient été fixés ont été atteints. Pas toujours par les chemins qu'on avait prévus, mais globalement nous avons atteint tous nos objectifs. Et ça, c'est très important parce que c'est ça qui crée cette relation de confiance entre l'actionnaire, les salariés et ViaLacta. Donc ViaLacta conserve sa crédibilité, son modèle, dans un contexte difficile.

[LES FORCES DE NOTRE MODELE]

Intervenant : Notre modèle, il est basé sur la qualité des hommes, la force des marques et la qualité de nos géographies : c'est vrai qu'on travaille de plus en plus avec l'étranger, et c'est notre force aujourd'hui. Et en même temps, la mission qui reste toujours la même : apporter la santé par l'alimentation au plus grand nombre, même si maintenant on élargit ce concept sur un axe plaisir-santé.

[L'INNOVATION]

Intervenant : L'innovation reste quelque chose de très important, si ce n'est que le groupe ViaLacta est jeune. Chez nous, l'innovation peut être plusieurs choses. D'abord des choses très simples : un nouveau pot, c'est une innovation. Le lancement d'un pack de yaourts par 12, c'est une révolution, parce que l'achat d'un pack augmente la consommation par an et par habitant. L'innovation reste au cœur de la stratégie de ViaLacta, mais elle est comme tout le reste, elle est segmentée. Et puis surtout, il n'y a pas que des innovations de produits, il y a aussi des innovations de procès industriels, de logistique, de communication : comment travailler la communication digitale, les réseaux sociaux ? ViaLacta travaille depuis des années sur ces questions. On ne se sent d'ailleurs pas du tout en retard, même plutôt en avance.

Activité 5

Message 1 :

Oui, bonjour M. Monroe, c'est Laura Madler de la Maison Libouti. Alors, je viens de recevoir votre facture pour la climatisation de nos trois boutiques... Et, pour la boutique Alexander, il y a une redevance de 350 euros au lieu des 315 prévus dans votre devis. J'imagine que c'est une erreur... Bon, le plus simple, c'est que vous me rappeliez. De toute façon, en attendant, je bloque le paiement.
Merci et bonne journée !

Message 2 :

Oui, M. Monroe, c'est Rita di Chiesa, des cafés Boldoni. Je vous appelle parce que je viens de regarder en détail le devis pour la rénovation de nos cafés, et je ne comprends pas... Le devis pour la peinture et le parquet du café Firenze est à 4 100 euros, alors que celui du Roma est à 3 540 euros. Et pourtant, le Firenze est bien plus petit que le Roma...

Je vous laisse revoir le devis et vous me l'envoyez dès que possible. Merci !

Activité 6

Bonjour, c'est Sophie Johnson, l'assistante de Monsieur Ponroy.

C'est pour vous rappeler que Monsieur Ponroy arrivera à Casablanca le 15 mars à 9 heures comme convenu. Je vous remercie de prévoir un accueil à l'aéroport, et un transfert jusqu'à vos bureaux. Pourriez-vous lui réserver une chambre dans un bon hôtel proche.

Il restera 4 jours... Euh...

Ah, oui, il faudra réserver une salle dans vos bureaux pour la réunion qu'il a planifiée avec de futurs clients, le 17 mars.

Voilà, je crois que je vous ai tout dit... Merci, à bientôt !