

**Tâche 1**

Tu es stagiaire à "L'Espace Immobilier Azur" à CHARLEROI.  
Le téléphone sonne, tu décroches.  
Quelle formule utilises-tu pour répondre?

- Allô, j'écoute.  *Coche ton choix.*
- Mes hommages, chère Madame!
- L'Espace Immobilier Azur, bonjour.



**Tâche 2**

Indique le titre de civilité à donner au destinataire.

Société des Sports	
Monsieur Nicolas Poupart, Avocat	
La directrice de Danse et Soleil	
Monsieur Jean-Charles Halimi	
Madame Laurence Bourgeois	

**Tâche 3**

Cite 3 formes de langage non verbal:

1°
2°
3°

**Tâche 4**

Remplace les propositions suivantes par des expressions correctes.

La commande sera pas livrée avant huit jours.	
Monsieur Antoine pourrait pas recevoir Monsieur Boon demain?	
Vous ne pouvez pas nous envoyer les colis rapidement?	

**Tâche 5**

Tu travailles au Service Secrétariat. Indique par une croix le service de l'entreprise vers lequel tu orientes le courrier reçu.

Documents	Direction	Service Ressources humaines	Service Comptabilité	Service technique
Demande de stage				
Facture de Mediapress				
Revue techniques industrielles				
Demande de congé d'une employée				
Bon de livraison d'une imprimante				
Devis de rénovation du bâtiment				
Extraits de compte				

**Tâche 6**

Crée l'organigramme de la société "L'Espace immobilier Azur" en tenant compte que tu remplaces momentanément l'opératrice de saisie (résolution papier acceptée).

- Katia Soly, vendeuse
- Stéphane Dubosc, directeur général
- Ben Hamali, aide-comptable
- Malik Depauw, secrétaire
- Bruno Blanchard, vendeur
- Lucien Lebeau, responsable service administratif
- Georges Picsou, responsable service comptabilité
- Lori Vanbelle, opératrice de saisie (en congé)
- Yakou Richmond, responsable service commercial
- Carla Leprince, hôtesse d'accueil



N° de candidat:

### Tâche 7

Vous êtes concessionnaire de la marque d'automobiles Ligier. Le producteur vous a avisé qu'un problème technique s'était révélé au niveau des airbags sur les voitures fabriquées entre le 15 octobre 2009 et le 10 janvier 2010. Cette information a été divulguée par les médias.

De telles voitures ont été vendues à:

- 1 Michèle ARNAUD, La Louvière
- 2 Raymonde Logier, Mettet
- 3 Jean Lemarchand, Gilly
- 4 Claire Cendrars, Uccle
- 5 Andrée Lambot, Thuin
- 6 Etablissements Verlainne & Fils, Herstal
- 7 Société anonyme Herbalgem & Cie, Ixelles
- 8 Haute Coiffure Aurora, Châtelet
- 9 Fontaines et Alcaliseurs Eva, Fosses-la-Ville
- 10 sprl Alma Service, Anderlecht
- 11 Yves Rosir, Arlon
- 12 Electroménager Lannoy & Cie, Chimay
- 13 Paul GREGOIRE, Seraing
- 14 Emma NOEL Beauté, Spa
- 15 L'Acacia, germoirs, Waterloo
- 16 Bi'ok, Wavre
- 17 Resto chez Josy, Watermael-Boitsfort
- 18 Société Floreco, Jodoigne
- 19 Didier DYLAN, Beauraing
- 20 Dominique Loriaux & Frères, Frameries



Ces clients doivent présenter leur voiture, au plus tôt, auprès d'un des garages agréés, situé le plus près de leur domicile. Afin d'aider au mieux ces garagistes, votre secrétaire est chargée de répartir les clients selon les garages qui les concernent, envisageant, pour chaque groupe, un **classement alphabétique**.

Voici la liste de ces garages agréés:

- 1 Garage Eclair, Couvin
- 2 Garage du Carrosse, Jumet
- 3 Garage Lalieux & Cie, Nivelles
- 4 Garage du Parc, Namur
- 5 Garage Collignon, Liège
- 6 Garage de la Place, Mons



**NB:** les localités de ces garages seront également classées alphabétiquement.

N° de candidat:

