

# THEMES POUR LES SECTIONS ARCU, SECRETARIAT ET COMPTABILITE

## 1. Situations de conversations téléphoniques :

- . prendre un rendez-vous, l'annuler ou le modifier
- . demander à parler à une personne dans un service déterminé
- . mettre une personne en attente
- . prendre les coordonnées et reformuler (en épelant ou faisant épeler les mots..)
- . transmettre un message à une personne de la part d'une autre
- . laisser un message qui doit donner lieu à une réponse
- . expliquer un problème lié à une livraison tardive ou à une réponse tardive, lié à une commande en retard ou modifiée ou à modifier, lié à une facture (impayée ou avec des erreurs...)
- . transmettre un conseil, une information à un usager (client)
- . enregistrer une réclamation
- . compléter un formulaire, une déclaration de sinistre ou d'accident du travail
- . conseiller un usager en lui proposant la solution la mieux adaptée
- . réserver, modifier ou annuler des chambres, salles de conférence, train, avion pour un déplacement professionnel par exemple...
- . conclure un appel

## 2. Situations de face à face

- . accueillir des visiteurs anglophones
- . introduire deux ou plusieurs personnes
- . enregistrer les visiteurs qui se présentent sur un livre
- . expliquer un problème (retard à un RDV...)
- . présenter l'entreprise pour laquelle on travaille (ex. : visite guidée...)
- . orienter (un chauffeur jusqu'à l'entreprise...), voire accompagner le visiteur dans les services
- . enregistrer une réclamation, une plainte, un remboursement
- . gérer les conflits, les incidents courants
- . pratiquer les encaissements

## 3. Emission ou utilisation de documents

- . rédiger un fax de réservation ou d'annulation d'hébergement, de transport, etc....
- . remplir ou faire remplir un formulaire de demande d'embauche, une fiche d'inscription, une commande, une demande de carte de fidélité...
- . rédiger ou présenter une lettre simple à l'aide d'un traitement de texte
- . rédiger, émettre et réceptionner des courriels
- . communiquer de horaires
- . utiliser l'outil Internet pour trouver des informations à la demande de l'utilisateur
- . rédiger ou aider à remplir un CV, une lettre de motivation

## 4. Utilisation d'outils de communication autres que le téléphone

- . expliquer le fonctionnement du matériel (photocopieur...)
- . rédiger et émettre un fax
- . rédiger et enregistrer un message sur répondeur-enregistreur
- . gérer une base de données