

QCM et Mise en Situation de la sélection Novembre 2006

Tout d'abord le QCM :

Les documents parlaient de spectacles de Jazz et de musées et il y avait les conditions générales de vente. 40 questions sur ce thème en 30mn avec réponses vrai faux et n'est pas indiqué dans le document.

La MES :

Il y avait 3 cas, pour chacun il y avait 4 objectifs: - reformuler - dégager la problématique - les questions éventuelles à poser aux clients - exposer les mesures prises

1er cas:

Nous sommes dans une entreprise de services proposant des aides à domicile. Une cliente nous appelle en expliquant qu'elle doit s'absenter d'urgence quelques jours et doit faire garder ses enfants.

2ème cas:

Un chef d'entreprise (maçon) vient d'acquérir un ordinateur, il ne sait pas très bien l'utiliser et reçoit un message d'erreur. Il débranche tout et n'arrive pas à joindre le fournisseur d'accès. Il veut la visite d'un technicien d'urgence car il doit imprimer des documents pour son banquier.

3ème cas:

En réunion, notre directeur nous demande de fidéliser nos clients (entreprises) en portefeuille et d'augmenter ce dernier de 3 nouveaux contrats dans les 3 prochains mois.

Résultats le 7/12 pour la pré-admissibilité et le 20/12 pour l'admissibilité