

# CIFC Genève

Communauté d'intérêts pour la formation commerciale Genève  
Cours interentreprises pour les apprentis CFC et stagiaires SLD  
employés de commerce  
Branche de formation et d'examens « Services et administration »

---

## **Cours interentreprises Exercices de préparation aux examens écrits de fin de stage**

### **Exercices SLD 4 Enoncés**

**2026**

Points

**2 points****Exercice 1 : Répondre aux plaintes**

Un client appelle la centrale d'appels pour se plaindre. La voiture qu'il a réservée n'a pas été rendue propre (poils de chien et bouteilles en PET vides sur les sièges, etc.).

Indiquez en quatre étapes comment il faut habituellement traiter une réclamation.  
Vous obtenez ½ point par étape logique, soit 2 points au total.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Points

**7 points****Exercice 2 : Formuler des plaintes****Situation initiale:**

Dans votre entreprise (Services de restauration SA, 10, rue du Jura, 2000 Neuchâtel), vous êtes responsable de la commande et de la gestion des fournitures de bureau. Le 12 mai 2010, vous avez commandé à l'entreprise Bureaumat SA, 10, rue du Léman, 1000 Lausanne, les fournitures suivantes:

- 50 intercalaires à touches neutres couleur, format A4, jeu de 12
- 20 intercalaires mensuels, format A4
- 30 classeurs noirs, dos large
- 10 assortiments de marqueurs Stabilo Boss, 4 couleurs, avec étuis en plastique

Délai de livraison convenu: 28 mai 2010

Ces articles sont livrés aujourd'hui 9 juin 2010, mais vous avez constaté les erreurs de livraison suivantes:

- les quantités des intercalaires ont été interverties, soit 20 pièces à touches neutres et 50 mensuels.
- au lieu des classeurs à dos large, on a livré des classeurs à dos étroit
- les boutons-pression de 5 étuis Stabilo Boss sont abîmés.

**Tâche:**

Rédigez une lettre de réclamation à l'intention de Bureaumat SA en observant les règles et usages de la correspondance commerciale.

Pour la lettre de réclamation, vous obtenez 7 points au maximum.

---

**Nombre de  
points  
obtenus  
par page:**

Points

**Exercice 3 : données de l'entreprise d'apprentissage****5 points****Situation initiale:**

Lors de votre formation, vous avez appris à connaître différentes sortes de données au sein de votre entreprise. Vous savez que certaines données doivent être traitées de manière confidentielle.

**Tâches:**

Dans le tableau de la page suivante, vous trouverez diverses données/informations d'une entreprise que l'on pourrait également trouver au sein de votre entreprise formatrice. Indiquez quelles données sont publiques et quelles données sont confidentielles en mettant une croix dans la case correspondante. Pour ce qui est des données confidentielles, quelles seraient les conséquences négatives pour l'entreprise si ces données étaient transmises à des tiers?.

Pour chaque case cochée correctement, vous obtenez  $\frac{1}{4}$  point, pour chaque indication logique des conséquences **négatives**, vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point, soit 5 points au total.

Nombre de  
points  
obtenus

				Points
Données/informations	publiques	confidentielles	Conséquences négatives en cas de transmission à des tiers	
Profil de l'entreprise				
Chiffres clés de la comptabilité interne				
Chiffre d'affaires conformément au rapport annuel				
Salaires des personnes en formation conformément aux lignes directrices SSEC				
Nombre de lieux d'implantation et de succursales				
Raisons de l'incapacité de travail d'un employé malade				
Rabais accordés aux différents clients				
Concept de marketing du Service de marketing				
Indications concernant les prix d'achat de la matière première livrée par nos fournisseurs				
Prestations d'assurances des collaborateurs pour les incapacités de travail en cas de maladie				Nombre de points obtenus

Points

**5 points****Exercice 4 : S'enquérir des besoins du client****Situation initiale:**

Vous travaillez dans le service de vente d'un grand magasin de cycles.  
Vous préparez un entretien de vente avec un client potentiel.

**Tâches:**

- a) Quel type de questions utilisez-vous pour vous enquérir des besoins du client?  
Vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point si votre réponse est correcte.

---

---

- b) Formulez trois questions qui vous permettront de connaître les besoins du client.  
Vous obtenez 1 point par question logique, soit 3 points au total.

1) \_\_\_\_\_

---

2) \_\_\_\_\_

---

3) \_\_\_\_\_

---

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Points

- c) Quel type de questions vous permettra de vérifier si vous avez bien cerné les besoins de votre client?  
Vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point si votre réponse est correcte.

---

---

- d) Formulez pour la tâche c) un exemple correspondant.  
Vous obtenez 1 point si votre question est logique.

---

---

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Points

**4 points****Exercices 5 : les systèmes de classement****Situation initiale:**

Votre entreprise s'est décidée à se procurer un scanner pour le classement et l'archivage électroniques des documents. A l'avenir, tous les documents ne seront disponibles que sous forme électronique.

**Tâches:**

- a) Mentionnez deux avantages et deux inconvénients de ce système.  
Pour chaque mention correcte, vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point, soit 2 points au total.

Avantages	Inconvénients
1)	1)
2)	2)

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

b) Dans lesquels des documents suivants trouvez-vous des directives concernant l'archivage? Cochez tous les documents correspondants.  
Vous obtenez 2 points au maximum.

- Directives de l'entreprise pour l'archivage
- CO (code des obligations)
- LP (loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite)
- CC (code civil)
- Constitution fédérale

Points

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Points

**4 points****Exercice 6 : Répondre aux plaintes**

Comme toutes les entreprises, les organisations à but non lucratif sont elles aussi confrontées à des plaintes.

a) Indiquez la marche à suivre la plus judicieuse lors de la réception et du traitement de plaintes (2 points).

- ① Offrir une solution / discuter
- ② Calmer la situation
- ③ Evaluer l'action autour de la plainte
- ④ Comprendre le problème
- ⑤ Présenter la marche à réaliser

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

---

 Nombre de points obtenus par page: