

---

# Corrigé du QCM

---

---

LECON : LES TECHNIQUES D'ACCUEIL  
COURS : TECHNIQUES D'ACCUEIL

Réf. cours : 65510<082<02<01<310 CT

4818H

Numéro de devoir : 01

---

## 1. Grille de correction

N° de question	Bonne réponse	Nombre de points	N° de question	Bonne réponse	Nombre de points
1	3	4			
2	1	4			
3	2	4			
4	3	4			
5	2	4			

## 2. Corrigé-type

### Question n° 1

Il fallait choisir la **proposition 3**.

Pourquoi ? :

Il faut faire comprendre au correspondant les raisons réelles de ce retard, afin d'éviter qu'il ne généralise et pense à l'avenir que l'entreprise est mal organisée ou peu efficace.

### Question n° 2

Il fallait choisir la **proposition 1**.

Pourquoi ? :

Puisqu'il s'agit d'un message personnel, il ne faut pas insister car cela serait contraire aux convenances.

### Question n° 3

Il fallait choisir la **proposition 2**.

Pourquoi ? :

L'entreprise est jugée d'après la capacité et la patience dont font preuve les personnes qui reçoivent les communications téléphoniques et d'après leur volonté à résoudre les problèmes exposés.

### Question n° 4

Il fallait choisir la **proposition 3**.

Pourquoi ? :

L'attitude à adopter est : « puis-je lui laisser un message ». En effet, comme vous connaissez les points faibles de Monsieur Lesage lorsqu'il est en ligne... il est plus décent de ne pas laisser attendre trop longtemps votre correspondant et de demander à Monsieur Lesage de rappeler ce correspondant une fois sa communication achevée.

### Question n° 5

Il fallait choisir la **proposition 2**.

Pourquoi ? :

Vous l'interrompez et vous allez faire l'impossible. Vous allez lui passer la personne concernée tout en avertissant cette dernière du comportement agressif du correspondant avec lequel elle va s'entretenir...