

Les Jurys de la Communauté Française de l'enseignement secondaire ordinaire

Consignes d'examens

Cycle	2020-2021 / 2
Titre	CESS Professionnel
Matière	Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat

**Direction de l'organisation
des jurys**

Rue Adolphe Lavallée, 1
1080 Bruxelles

jurys@cfwb.be

Tél : +32 (0)2 690 85 86
enseignement.be/jurys

I. Informations générales

●●● Identification de la matière

Nom de la matière dans le décret : Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat

Volume horaire : 3 heures

●●● Titre visé, type d'enseignement et l'option

CESS : Certificat d'enseignement secondaire supérieur pour l'enseignement professionnel.

●●● Programme

Le numéro du programme : 241-2004-249

www.wallonie-bruxelles-enseignement.be/progr/241-2004-249.pdf

L'épreuve orale portera sur les modules suivants :

TAOS1 : Classement des documents et des sources d'information

TAOS2 : Reproduction des documents et gestion du courrier

TAOS3 : Notions de communication

TAOS4 : La communication et l'accueil en face à face

TAOS5 : La communication et le téléphone

TAOS6 : Participation à l'organisation d'un événement

Rappel : ces consignes ne se substituent pas au programme de la Fédération Wallonie Bruxelles. Ce document complète le programme et précise notamment les modalités d'évaluation.

II. Organisation de(s) l'examen(s)

●●● Modalité d'évaluation d'examen(s)

Examen **oral**.

Durée : Environ 1 h, temps de préparation compris.

●●● Mise en situation lors de l'épreuve orale

Vous serez à l'accueil d'une entreprise.

Concrètement et en temps réel, vous devrez réagir en professionnel face :

- à des situations d'accueil en face à face ou au téléphone,
- à des situations d'organisation concrètes d'un événement proposé,
- à la gestion des documents commerciaux et au classement du courrier.

L'examineur sera votre interlocuteur dans les jeux de rôle.

Nous n'insisterons jamais assez sur l'utilisation correcte du vocabulaire lié à l'option. Nous prendrons comme exemple la capacité à établir la corrélation entre les termes comme : acheteur, vendeur, expéditeur, destinataire, fournisseur, client, ... mais aussi le nom des documents utilisés dans les échanges commerciaux ...etc ...

Une tenue vestimentaire adéquate est souhaitée.

●●● Matériel

Matériel requis : Stylos

Matériel refusé : GSM, smartphone, montre connectée et feuilles de brouillon

III. Evaluation et sanction des études

●●● Dispense

Dispense obtenue si la note est supérieure ou égale à 50%.

