



Filière :	Toutes les filières industrielles du BTS
Épreuve :	Techniques d'Expression et de Communication – TEC-

Durée :	2H
Coefficient :	10

Corrigé indicatif**ANNEXE 4 : Grille d'analyse**

Date : 22/04/2020

Heure : 9H

Emetteur	M. LAZRAK
Récepteurs	Directeurs et chefs des services et de départements
Message	<ul style="list-style-type: none"> • informer des nouveaux horaires du mois • expliquer les activités à organiser à distance pendant cette période.
Canal	Oral
Outil	-
Sens de communication	Descendant
Rétroaction (Feed-back)	Applaudissements
Type de réunion	Réunion d'information

Analyse des comportements non verbaux de M. LAZRAK	
Positifs	Négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • Souriant • Bonne gestuelle • Posture dominante 	<ul style="list-style-type: none"> • Débit lent et ennuyeux • Regard méprisant
Obstacles	
Obstacles	Nature
Il avait un retard de 45 min.	Comportemental
Il méprisait certains participants à cause de leurs habits.	Affectif
Il n'a pas opté pour une réunion qui privilégie la discussion et l'échange.	Organisationnel
L'exposé manquait de précision.	Cognitif

Registre de langue	Courant /Adapté
Elocution	Excellente

Analyse du message selon les objectifs de communication	
Objectif du message	Exemples relevés du discours de M. LAZRAK
Informer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Changement d'horaires ▪ Organisation des équipes en télétravail ▪ Report du Ftour collectif
Expliquer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ expliquer la conduite à tenir afin de s'adapter à la nouvelle organisation du travail
Faire agir (ordre)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation des ateliers de formation par la direction technique via visioconférence. ▪ Organisation à distance des activités à caractère social et spirituel par les autres départements ▪ respecter la distanciation, le port du masque et l'hygiène sanitaire.
convaincre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ compréhension et implication de tous afin de pouvoir atteindre les objectifs de l'entreprise.

ANNEXE 5 : Note

AUTHENTICA CERAMICA
CASABLANCA

Casablanca, le 22 avril 2020

Direction Générale

destinataires :
L'ensemble du personnel

NOTE D'INFORMATION

OBJET :
Report du ftour collectif

Plan :

1. Informer du report du Ftour collectif organisé annuellement durant le mois du ramadan à une date ultérieure ;
2. Exposer les raisons.

Le directeur Général

M.LAZRAK

ANNEXE 6 : tableau des étapes de l'exposé

	Avant l'exposé	Pendant l'exposé (Éléments verbaux)			Après l'exposé	Les attitudes non verbales
		introduction	Développement	conclusion		
1. Reformuler les propos pour être compris par tous les participants.			x			
2. Cerner le sujet	x					
3. Présenter la problématique du sujet		x				
4. Corriger sa posture						x
5. Illustrer ses propos par des statistiques sur la pandémie			x			
6. Définir l'objectif de l'exposé	x					
7. Réaliser un plan	x					
8. Argumenter et expliquer de nouvelles données			x			
9. Répondre aux questions					x	
10. Maîtriser sa nervosité						x
11. Chercher la documentation	x					
12. Récapituler à la fin pour s'assurer que tout le monde a compris				x		
13. Concevoir les supports	x					
14. Énoncer le sujet		x				
15. Passer la parole aux participants					x	
16. Vérifier le matériel	x					

ANNEXE 7 : Grille d'analyse

Grille d'analyse des entretiens

Date : 27/4/2020 Heure : 9H

Objet : demande de réduction et des conditions de vente avantageuses

Type de communication	Interne/ Externe	Formelle/ Informelle	Orale/ Ecrite	Interpersonnelle/ De groupe/De masse
	Externe	Formelle	Orale	Interpersonnelle
Questions posées	Ouvverte		Fermées	
	▪ Comment puis-je vous être utile ?		▪ Est-ce que vous avez une idée sur les formes, les couleurs, les prix et les qualités ? ▪ Etes-vous satisfait ?	
Reformulation	▪ Si j'ai bien compris, sur la base d'une grande quantité vous demandez des réductions concernant les prix et les conditions de paiement et de livraison.			
M. Benazzi pratique -t-il de l'écoute active ?	Oui	Non	Justification	
		X	▪ Il ne regarde pas M. MDAGHRI et prépare un autre dossier ▪ Il regarde sa montre ▪ Il fait un soupir et cherche la télécommande ▪ Il se lève et hausse le ton + froncement de sourcils ▪ Il renvoie le client à M. LAHRACH	
M. Lahrach pratique -t-il de l'écoute Active ?	X		▪ Il est souriant et se lève pour accueillir le client ▪ Il pose des questions pour comprendre ▪ Il reformule les souhaits du client ▪ Il donne suite à la demande du client	

ANNEXE 8 : FACTURE

AUTHENTICA CERAMICA
Quartier SidiMaarouf , BdMhamedHansali
20190 Casablanca

[DOIT]
MRT-TRAVAUX
BOULEVARD DE PARIS n° 32
TANGER

Commande n° : 194

Date : 24/04/ 2020

FACTURE
N° 340

Paielement : Traite à 90 j

Ville de départ : Casablanca

Le 08 mai 2020

Références	Désignations	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant
Z124	Zellige Beldi	1 m ²	800 m ²	100,00	80 000,00
C182	Carreaux de sol en céramique	1 m ²	1200 m ²	150,00	180 000,00
C134	Carreaux muraux Marrakech	1 m ²	3000 m ²	180,00	540 000,00
Total H.T.....					800 000,00
Remise 10 %.....					80 000,00
Net commercial.....					720 000,00
T.V.A 20%.....					144 000,00
Net à payer (TTC).....					864 000,00

Arrêtée la présente facture à la somme de :

Huit cent soixante-quatre mille dirhams.

A. LAHRACH
Responsable des ventes