

Université de technologie de Compiègne

Concours Externe d'Adjoint Technique

Agent d'Accueil/Courrier

BAP G

2002

2002_g_c_adt_accueil_courrier_compiègne.pdf

Durée : 2 heures
Coefficient 3

Visa de l'expert

900644

Qui est le ministre de l'Education Nationale ? 0.5pt

- Jack Lang
- [REDACTED]
- Claude Allègre

Que signifie Cedex ? 0.5pt

- [REDACTED]
- Courrier à expédier dans un département extérieur
- Courrier envoyé par déplacement express

Le taux de conversion du franc en euro a été établi le 31/12/98, combien vaut un euro ? 0.5pt

- 6.57597
- [REDACTED]
- 6.25955
- 6.95575

A combien s'élève actuellement le tarif pour une lettre de moins de 20 grammes (en euros) ? 0.5 pt

- [REDACTED]
- 0.61
- 0.76

Word est un logiciel 0,5pt

- de dessin
- [REDACTED]
- de calcul

Classer les diplômes suivants par ordre croissant : 0.5 pt

- Maîtrise 2
- Doctorat 4
- Deug 1
- DEA 3

Quelle est la loi qui régleme la consommation de tabac dans les lieux publics ? 0.5 pt

- [REDACTED]
- La loi Raffarin
- La loi Besson

900645

Que signifie E.R.P. ? 0.5 pt

- [REDACTED]
- Etudiant Redoublant sa Préparation
- Elément de Reproduction Photographique

Parmi les conseils suivants, trouver celui qui n'existe pas dans une Université ? 0.5 pt

- Conseil d'Administration.
- [REDACTED]
- Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire
- Conseil Scientifique

Que signifie E.P.C.S.C.P. ? 0.5pt

- Etablissement Privé Catholique Scientifique Culturel et Professionnel.
- Etablissement Public à Critère Sociaux et Participatif.
- [REDACTED]

D'après le dernier recensement général de la population réalisé en 1999, la France compte :
0.5 pt

- 57 millions d'habitants
- 59 millions d'habitants
- [REDACTED]
- 65 millions d'habitants

Quel est le préfixe téléphonique pour appeler la France de l'étranger ? 0.5 pt

- [REDACTED]
- 0044
- 001

Dit-on ? 0.5 pt

- Rénumération
- [REDACTED]
- Rénumération

Quelle est la phrase juste ? 0.5 pt

- [REDACTED]
- Nous avons convenu d'un rendez-vous
- Nous avons convenu un rendez-vous

Comment dit-on en Anglais « ne quittez pas » ? 0.5pt

- Don't leave please
- Don't quite please
- [REDACTED]

900646

Quelle est la bonne phrase ? 0.5pt

- Les personnes que j'ai accueilli sont dans le grand amphithéâtre.
- [REDACTED]
- Les personnes que j'ai accueillis sont dans le grand amphithéâtre

Quel est le préfixe de toutes adresses Internet ? 0.5pt

- hptt
- [REDACTED]
- htpt

Qu'est-ce qu'un « Bug informatique » ? 0.5pt

- Un nouveau site Internet
- [REDACTED]
- Une attente de réponse informatique

Qui a mis au point l'Internet ? 0.5pt

- [REDACTED]
- Les services secrets français
- Les informaticiens japonais

Que signifie « Web » ? 0.5pt

- L'aile de papillon
- [REDACTED]
- L'écran de fumée

Quels sont les jours fériés en France ? 4pts et - 0.25 par mauvaise réponse

- Le 1^{er} janvier
- Le lundi de pâques
- Le 1^{er} mai
- Le 8 mai
- L'Ascension
- Le lundi de Pentecôte
- Le 14 juillet
- Le 15 août
- Le 1^{er} novembre
- Le 11 novembre
- Le 25 décembre

Qu'est-ce que le plan Vigipirate ? 2 pts

900647

Que signifie le sigle « C.N.I.L. » ? 1 pt

Commission Nationale Informatique et Liberté

Vous avez effectué la réservation d'une salle, une autre personne se l'est appropriée à votre insu. Que faites-vous ? 2 pts

- On essaie de déloger la personne avec diplomatie.
- Sinon on cherche un autre local

Quels sont les éléments à connaître avant d'effectuer une réservation de salle ? 2 pts

- Dates et heures
- L'objet de la réunion
- Le nombre de personnes à la réunion
- Le nom du réservant

Que signifient les numéros de téléphone suivants ? 2 pts

- 18 : Les pompiers
- 17 : la police
- 15 : le SAMU
- 112 : le numéro européen de secours

Quelle est votre première réaction suite à une alerte à la bombe ? 1 pt

- Diffuser l'information au service de sécurité
- Effectuer la mise en place du plan d'urgence

Vous ouvrez par erreur un courrier personnel. Que faites-vous ? 1 pt

Renvoyer le document au bon destinataire avec un mot d'excuse

Pour vous, quelles sont les aptitudes indispensables pour occuper les fonctions d'agent d'accueil/courrier. 3 pts

- Ponctualité
- Cordialité
- Discretion
- Esprit d'équipe
- Disponibilité
- Culture locale

900648

Vous êtes face à une personne qui vous agresse verbalement que faites-vous ? 2 pts

Tout est considéré comme une bonne réponse si l'on reste courtois et si l'on ne répond pas du tac au tac.

Une personne perd connaissance devant vous, que faites-vous ? 1 pt

- Mettre la personne en position latérale de sécurité
- Appeler les secours

Une réunion se prolonge au-delà de l'heure normale. Que faites-vous ? 1 pt

J'attends la fin ou je préviens le service de sécurité pour qu'il ne soit pas surpris

Que faites-vous si on vous livre un colis endommagé ? 2 pts

- On essaie de trouver le destinataire pour qu'il l'ouvre et qu'il accepte
- On le prend avec des réserves.

Que faites-vous si l'on vous demande les coordonnées personnelles d'un collègue ? 2 pts

- On ne les donne surtout pas.
- S'il y a vraiment urgence on téléphone soi-même au collègue pour le prévenir.

Une personne vous demande de la mettre en communication avec une personne que vous ne connaissez pas. Que faites-vous ? 1pt

J'appelle le service du personnel pour avoir plus d'information

Quel type d'affichage est interdit dans un établissement public et pourquoi ? 3pts

Les affichages à caractère religieux ou politique. 1pt

Le principe de neutralité dans les établissements publics. 2pts

Ecrivez une phrase interro-négative ayant pour trait une situation d'accueil. 1pt

L'agent d'accueil étant, le plus souvent la première personne à avoir un contact physique ou téléphonique avec une personne extérieure, comment concevez-vous son comportement ? 2pts

- courtoisie
- politesse
- bonne présentation
- cordialité

Vous êtes à l'accueil de l'établissement de l'Université de Technologie de Compiègne, quelle est la première phrase que vous prononcerez en décrochant le téléphone ? 3pts

- Pour un appel de l'extérieur : Institution + Patronyme 1.5 pt
- Pour un appel de l'intérieur : Accueil + Patronyme 1.5 pt

Que faites-vous si un représentant des forces de l'ordre se présente à l'accueil et vous demande à rencontrer une personne de l'établissement dans le cadre d'une enquête ? 2 pts

Prévenir le supérieur hiérarchique

Savez ce qu'est un organigramme ? 1 pt

Un schéma présentant tout le personnel du service ou de l'établissement.