
Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente

Epreuve 5 : exercice de la boîte aux lettres

Nom/prénom _____

Numéro de candidat _____

Date de l'examen _____

Durée de l'examen : 90 minutes

Nombre de points : 30

Veillez tenir compte des points suivants :

1. Ce travail compte 37 pages, page de couverture comprise.
Veillez contrôler si vous les avez toutes reçues.
2. Indiquez votre nom et votre numéro de candidat sur chacune des pages de solutions.
3. Placez les pages de solutions ainsi que d'éventuelles feuilles de notes dans l'enveloppe prévue à cet effet.
4. Les pages de solutions ne doivent d'aucune manière être reliées entre elles.
5. A des fins de lisibilité, la forme féminine des désignations personnelles n'est pas utilisée dans le présent énoncé.

Nous vous souhaitons plein succès.

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 2 sur 37
--	---------------------------------	---------------

Zoo SA

Situation initiale :

Le jardin zoologique de la ville de Zurich a ouvert en 1929. En 1999, la coopérative Zoo de Zurich (Zoologischer Garten Zürich) a été convertie en une société anonyme d'utilité publique baptisée Zoo Zürich SA. Ce parc zoologique emploie aujourd'hui plus de 170 collaborateurs.

Actuellement, le zoo de Zurich occupe une superficie de 28 hectares. Le dernier élargissement a été l'ouverture, en 2020, de la Savane Lewa, un vaste paysage de savane africaine. Le zoo est l'une des attractions touristiques les plus visitées et les plus importantes de la ville de Zurich.

Aujourd'hui, le zoo de Zurich se considère surtout comme un centre de conservation de la nature et promeut cette vision en impliquant activement les visiteurs dans l'univers de l'expérience animale. Tout aménagement d'un nouvel espace dans le zoo est associé à un projet de conservation. Ces projets sont gérés par le département de Kurt Zulauf. Le zoo entend servir de médiateur entre nature, animal et être humain et éduquer la population en conséquence – en s'inspirant de la devise « Qui connaît les animaux les protège ». C'est le département de l'éducation, dirigé par Beate Kubli, qui a ici le premier rôle et qui est responsable de l'éducation continue des visiteurs lors de tous les événements, pour lesquels il déploie plus de 60 guides de zoo. Le public et l'économie sont informés par l'intermédiaire d'une communication dynamique et transparente qui stimule la curiosité et sensibilise aux préoccupations des animaux et des plantes.

L'intérêt général du public pour le zoo est mobilisé spécifiquement pour aider à financer les nouvelles constructions du zoo. Afin de garantir durablement les ressources financières nécessaires à son fonctionnement au quotidien, le zoo loue des espaces pour des fêtes et exploite plusieurs restaurants sur place et à l'extérieur du site. L'infrastructure de restauration, dirigée par Luc Bertrand, est gérée en tant que centre de profit. Par ailleurs, des événements multiples et variés font l'objet d'une commercialisation active. Rien qu'en 2019, le zoo de Zurich a reçu plus de CHF 10 millions en dons et en legs. Il est l'un des rares zoos suisses à avoir ses propres sponsors ; en retour, il achète des produits à ses bienfaiteurs.

Afin de coordonner les multiples activités de la semaine en cours, une réunion d'équipe des départements Ventes, Service aux visiteurs et Product Management Events, dont vous êtes la cheffe, a lieu chaque lundi à 10 h 00. Il est important qu'au moins une personne de chaque département y participe. Le premier mardi de chaque mois se tient également une réunion de l'équipe marketing sous la direction de Marc Adler. Il s'agit notamment d'assurer le flux d'informations et de faire la lumière sur tout événement critique. A cette occasion, on aborde en particulier les incidents qui entravent le bon fonctionnement du service à la clientèle et le traitement des réclamations des clients. C'est vous qui préparez l'ordre du jour correspondant.

Dernièrement, la communication de votre département avec les services de restauration et d'éducation ne s'est pas toujours déroulée sans heurts. Par conséquent, dans la vie de tous les jours, vous attachez de l'importance à une information complète et à une concertation en temps opportun. Vous intégrez par ailleurs les sujets pertinents à la réunion d'équipe.

L'objectif du zoo en termes de temps de réaction dans la communication avec les clients est de 24 heures au maximum.

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 3 sur 37
--	---------------------------------	---------------

Votre rôle :

Vous êtes Eva Leu, responsable du département Product Management Events. Vous êtes notamment en charge pour le conseil compétent, la vente et l'organisation réussie de tous les événements. Vous êtes responsable du contenu et de la qualité des produits liés à l'événementiel et devez veiller à ce que leur fréquentation soit la plus large possible. Outre les classiques de l'événementiel, tels que les visites guidées agrémentées de services de restauration, votre portefeuille comprend également des produits spéciaux tels que les séminaires sur l'anxiété ou le stress, les cours de photographie ou la très prisée promenade nocturne. De la préparation de l'offre à la facturation, votre département effectue toutes les tâches. Vous conseillez même les clients d'un point de vue gastronomique et coordonnez les rendez-vous avec le service de restauration du zoo. Vous travaillez en étroite collaboration avec le personnel du département Education. Par ailleurs, en fonction du contenu, vous faites également appel à des spécialistes externes pour les événements. Les réclamations des clients constituent pour vous un indicateur important et sont donc de votre ressort exclusif. Autrement dit, c'est vous-même qui vous en occupez.

Vous êtes directement rattachée au chef du marketing, Marc Adler. Comme vous êtes sa suppléante, vous prenez en charge son domaine de responsabilité et incarnez sa pleine autorité en son absence.

Vous êtes la supérieure de Franz Lang (taux d'occupation : 60%), assistant (responsable de l'établissement des offres et des factures, travaille les mardis, mercredis et vendredis) et d'Emma Martens (taux d'occupation : 100%), stagiaire (responsable des questions d'organisation, telles que la réservation des locaux/espaces ; elle vous décharge également de certaines tâches internes). Vous découvrirez les autres responsabilités en vous référant à l'organigramme.

Votre supérieur, Marc Adler, était en voyage d'information dans la réserve naturelle Lewa Wildlife Conservancy, dans le massif du mont Kenya, pour le projet de conservation de la nature parrainé par le zoo de Zurich dans le cadre de l'aménagement du nouvel espace de la Savane Lewa. Son vol de retour vers Zurich, prévu pour le dimanche 14 mars 2021, a été annulé, car l'avion a des problèmes de moteur. Il est maintenant bloqué à l'aéroport de Nairobi et ne devrait pas arriver à Zurich avant mercredi matin au plus tôt.

Vous êtes mariée avec Mike Leu et vivez dans la banlieue de Zurich. Votre fille, Lilli, apprend à jouer de la harpe depuis un an à l'école de musique qui se trouve à 10 minutes de votre lieu de travail. Elle est très agitée, car elle a son premier concert mardi. Vous aviez donc prévu d'assister à ce concert avec votre mari Mike à tout prix et de souper ensuite avec Lilli dans un restaurant.

Nous sommes le lundi 15 mars 2021. Il est 07 h 45.

Tâche

Tâche partielle 1 :

Analysez les informations obtenues et complétez ensuite le plan d'action ci-joint. Le plan d'action devrait faire ressortir ce que vous envisagez de faire dans le cadre des différentes tâches. Lors de cette opération, procédez de la manière suivante :

- Rassemblez les tâches à accomplir. Pour chaque tâche, indiquez le document dont l'information est tirée.
- Attribuez un ordre de priorité à chaque tâche et justifiez votre façon de hiérarchiser.
- Décrivez de manière claire et précise ce que vous envisagez de faire dans le cadre des différentes tâches.
- Pour chaque tâche, indiquez quel moyen de communication vous souhaitez utiliser avec quel contenu de communication pour obtenir des informations ou déléguer des activités.
- Décrivez de manière claire et précise les relations d'interdépendance/interactions éventuelles que vous identifiez entre les documents et/ou les spécifications du cas.
- Décrivez de manière claire et précise les conflits éventuels que vous identifiez entre les documents et/ou les spécifications du cas.

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 4 sur 37
--	---------------------------------	---------------

Servez-vous de la matrice d'Eisenhower ci-dessous pour hiérarchiser les tâches à accomplir :

- A = important et urgent/à accomplir immédiatement
- B = important, mais pas urgent/à accomplir après A
- C = urgent, mais pas important/à accomplir après B
- D = ni important ni urgent/ne rien entreprendre, peut être accompli plus tard

Tâche partielle 2 :

Planifiez dans le calendrier ci-joint les tâches à accomplir et indiquez à quel moment elles doivent être réglées. Lors de cette opération, tenez compte de la hiérarchie des tâches que vous avez établie au préalable ainsi que de votre extrait de l'agenda. Pour les tâches qui ne peuvent pas être effectuées le lundi ou le mardi, dressez une liste des points en suspens. Préparez une réunion avec l'ordre du jour ci-joint.

Annexes

- Organigramme
- Extrait des agendas respectifs de Eva Leu et de Marc Adler
- Documents 1 à 20
- Modèle/feuille de solutions pour le plan d'action
- Modèle/feuille de solutions pour le calendrier
- Modèle/feuille de solutions pour la liste des points en suspens
- Modèle/feuille de solutions pour l'ordre du jour

Evaluation

Votre performance est évaluée sur la base des questions clés suivantes :

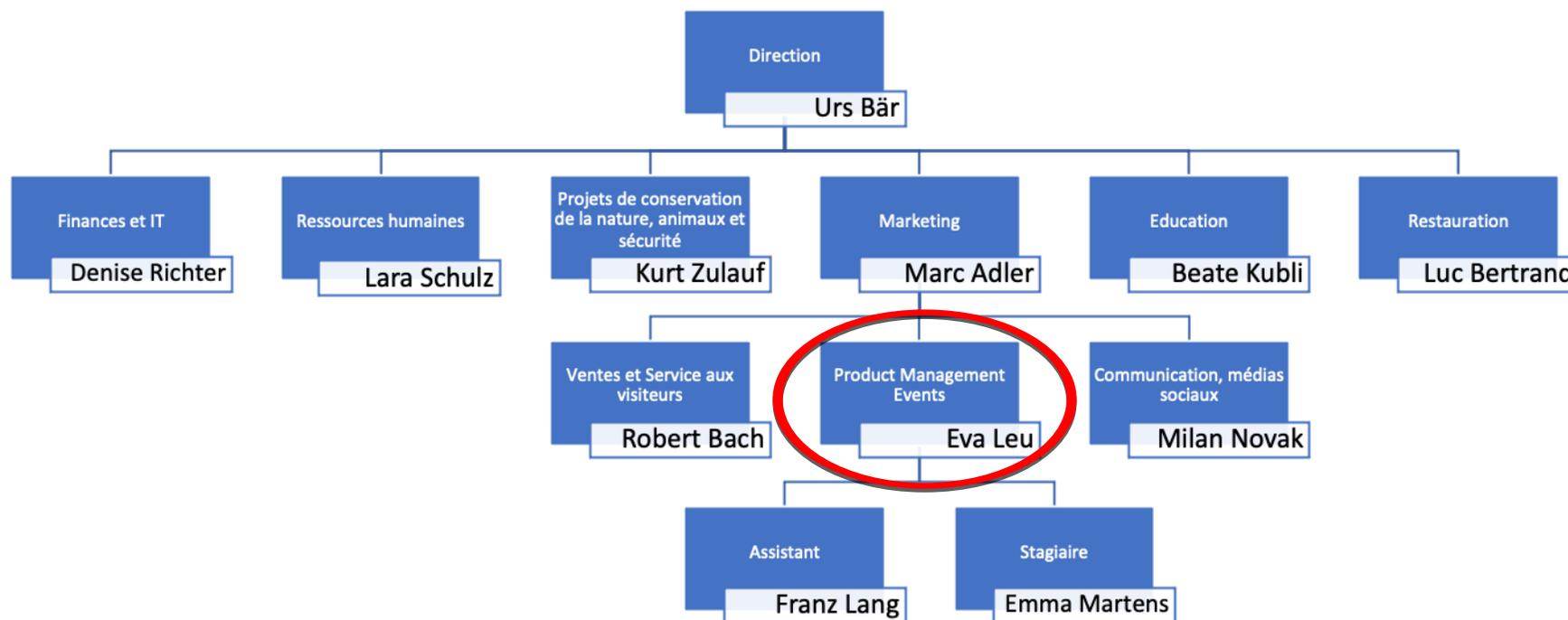
- Toutes les informations et tous les points en suspens sont-ils pris en compte ?
- Le candidat fixe-t-il des priorités pertinentes et les justifie-t-il avec cohérence ?
- Le candidat prend-il des mesures/a-t-il recours à des procédures appropriées pour la réalisation de toutes les tâches ?
- Le candidat choisit-il des moyens de communication appropriés ?
- Les contenus de communication/la tâche sont-ils contraignants, clairs, exhaustifs et cohérents ?
- Le candidat planifie-t-il la procédure avec réalisme quant au délai et au temps nécessaire ?
- Le candidat identifie-t-il toutes les relations d'interdépendance et tous les conflits qui existent entre les documents et/ou les spécifications du cas et prend-il des mesures adaptées au but visé ?
- Le candidat prépare-t-il la réunion de manière exhaustive, claire et cohérente ?

Points : 30 au maximum

Organisation

Vous avez 90 minutes pour résoudre l'exercice de la boîte aux lettres.

Organigramme Zoo SA



**Ceci n'est pas une
feuille de solutions**

Extrait de l'agenda de Eva Leu

L'extrait de l'agenda ne doit pas être utilisé comme feuille de solutions.

Heure	Lundi 15 mars 2021	Mardi 16 mars 2021
07 h 00		
08 h 00		
09 h 00		Réunion avec Zurich Tourisme pour planifier la coopération en vue de 2022
10 h 00	Réunion d'équipe Ventes	
11 h 00		
12 h 00		
13 h 00		
14 h 00		Réunion avec Milan Novak (communication et médias sociaux) : commercialisation du nouvel événement baptisé « Cours photo sur smartphone »
15 h 00		Entretien collaborateur avec Emma Martens, en la présence de Lara Schulz : fin du stage et éventuelle embauche permanente ?
16 h 00	Réunion avec Beate Kubli (éducation) et Luc Bertrand (restauration) : planification du nouvel événement baptisé « Résilience et vigilance »	
17 h 00		
18 h 00		Lilli : concert à l'école de musique à 18 h 00, Mike vient aussi. Ensuite, repas à la table réservée à la pizzeria
19 h 00		

**Ceci n'est pas une
feuille de solutions**

Extrait de l'agenda Marc Adler

L'extrait de l'agenda ne doit pas être utilisé comme feuille de solutions.

Heure	Lundi 15 mars 2021	Mardi 16 mars 2021
07 h 00		
08 h 00		
09 h 00		Réunion de la direction : présentation des résultats des ventes de la Savane Lewa
10 h 00		
11 h 00		
12 h 00	Dîner-rencontre avec Peter Meier, journaliste à la NZZ, sujet : projets de conservation de la nature du zoo de Zurich	
13 h 00		
14 h 00		Réunion avec le service d'électricité de la ville de Zurich EWZ (sponsor principal) pour discuter du 130 ^e anniversaire de l'EWZ, en 2022, au zoo de Zurich
15 h 00		
16 h 00		
17 h 00		
18 h 00		
19 h 00		Exposé-conférence dans les locaux de l'Ordre des avocats de Zurich, sur le thème « Legs pour le zoo de Zurich »

Document 1 : lettre



Susi Himmelreich
Seestrasse 33
8820 Wädenswil

Zoo de Zurich
Madame Eva Leu
Zürichbergstr. 221
8044 Zürich

Wädenswil, le 12 mars 2021

Restauration lors de l'événement du 10 mars 2021

Chère Madame Leu,

Mercredi, j'étais au zoo de Zurich pour l'événement baptisé « Promenades nocturnes dans la steppe mongole ». C'était génial, très enrichissant ! Même passer la nuit dans la yourte a été très confortable !

Cependant, je trouve très dérangent qu'il n'ait pas été possible de se faire servir un repas du soir végétalien. Même au déjeuner, le matin, il était difficile de trouver quelque chose de végétalien. Vous prônez la conservation de la nature – nous nous attendions donc tout naturellement à ce que vous proposiez de la nourriture végétalienne !

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Susi Himmelreich

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 9 sur 37
--	---------------------------------	---------------

Document 2 : e-mail



From : Franz Lang <franz.lang@zoo.ch>
Sent : 14.03.2021 ; 21.41
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>
Subject : Rendez-vous !

Chère Eva,

Tu sais quoi ? Je viens de me rappeler que j'ai pris un rendez-vous pour toi et que j'ai complètement oublié de l'entrer dans ton agenda électronique. Tu as rendez-vous avec M. Junker, de l'entreprise Playtime, près de Winterthour, demain à 15 h 00, pour l'événement d'entreprise qui se tiendra au zoo. J'ai vérifié, tu peux te garer chez eux, dans le parking de l'entreprise. Avec les transports publics, c'est vraiment compliqué. M. Junker pense que tu dois absolument venir en voiture. Le trajet te prendra environ 40 minutes, tout dépendra de la densité du trafic.

J'ai posé les documents de l'offre sur ton bureau.

A propos des documents : jeudi, j'ai rencontré Denise Richter, du département des finances. Elle m'a demandé de te transmettre ses salutations et de te dire qu'elle avait mis à jour votre présentation sur les legs. N'hésite pas à la contacter si tu as besoin d'elle.

Salutations et encore désolé !

Franz

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 10 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 3 : e-mail



From : James Bacon <j.bacon@brainwork.com>
Sent : 15.03.2021 ; 05.25
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>
Subject : Brainwork Schweiz @ Zoo Zürich

Bonjour Eva,

Comment vas-tu ?

Brainwork Schweiz souhaiterait organiser un événement pour certaines équipes particulièrement performantes et j'imagine que le zoo de Zurich, avec son séminaire sur le stress, serait parfait pour cela. 2 manifestations pour 40 personnes chacune, précédées d'un apéritif, suivies d'un repas du soir au lodge qui se trouve dans la Savane Lewa. Pourrais-tu me préparer une offre assortie d'un rabais approprié, s'il te plaît ? Les dates sont les 14 et 15 mai 2021.

Le séminaire en anglais, et, s'il te plaît, 3 menus au choix le soir, dont 1 végétalien et 1 végétarien.

Merci.

Cordiales salutations

James
Brainwork Schweiz, Zurich

Document 4 : demande pour un événement sur le site Web (le 15 mars 2021 à 06 h 02)

Détails de l'événement : Fête d'anniversaire pour des enfants (mon fils va avoir 5 ans !)

Date souhaitée : 14.08.2021

Heure de début prévue : 15 h 00

Lieu souhaité :

- Restaurant Altes Klösterli
- ✓ Restaurant Masoala
- Restaurant Pantanal
- Café du zoo
- Lodge thaïlandais
- Atelier sur la nature

Nombre de personnes : Entre 10 et 20 (je ne sais pas encore exactement)

Description de votre événement : Nous prévoyons de fêter l'anniversaire de notre fils. Nous invitons ses copains. Je pense qu'ils seront nombreux. Ils ont tous entre 5 et 7 ans (quelques parents seront là aussi). A cet âge, le zoo a de toute façon un côté fascinant et enchanteur. Nous pensons donc que ce serait une grande surprise pour les enfants. Bien sûr, nous aimerions nous émerveiller devant les distractions phares de la Forêt Pluviale de Masoala (Masoala-Halle) !

Adresse de contact

Formule d'appel : Madame

Prénom : Regula

Nom : Senn

Entreprise :

Rue :

Numéro :

NPA : 8002

Localité : Zurich

Numéro de téléphone : +41 44 321 43 54

Adresse e-mail : regu.senn@senn.ch

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 12 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 5 : message sur la boîte vocale



Appel de Marc Adler : 14.03.2021, 23 h 46

Bonsoir Eva,

Quel manque de chance ! Mon avion, ici à Nairobi, ne peut pas décoller à cause d'une panne de moteur.

Après de longues hésitations du côté de la compagnie aérienne, il est maintenant certain que je n'arriverai à Zurich que mercredi matin. D'ici là, je te remercie d'avance de prendre en charge mes rendez-vous.

Merci de ton dévouement !

A bientôt !

Marc

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 13 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 6 : message sur la boîte vocale



Appel de Lisa Rauch, Service aux visiteurs zoo (caisse principale), 15.03.2021, 08 h 28

Bonjour Eva,

Dis, j'ai ici une visiteuse qui a réservé une place pour le séminaire sur l'arachnophobie et qui l'a déjà payée. Le séminaire débute à 08 h 15, mais elle vient à peine d'arriver. Je lui ai expliqué qu'elle ne pouvait plus assister au séminaire parce qu'il avait déjà commencé. Elle est complètement hors d'elle et dit que c'est très important pour elle et qu'il est totalement incompréhensible qu'elle ne soit pas autorisée à y participer. Elle a l'intention de se plaindre au directeur sur-le-champ. Pourrais-tu descendre et venir, s'il te plaît ?

Merci.

Salutations

Lisa

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 14 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 7 : message SMS



SMS de Marc Adler, 14.03.2021, 23 h 54

Salut Eva,

J'ai déjà informé Urs Bär que tu irais à ma place à la réunion de la direction qui se tiendra mardi. Le directeur attend mon dernier rapport sur la Savane Lewa. En fait, j'ai presque fini de le rédiger, mais j'ai encore besoin des chiffres du compte de résultat 2020. Merci de faire en sorte que je les reçoive avant lundi midi. Je t'enverrai la présentation finale en soirée au plus tard. Tu peux m'appeler mardi vers 07 h 00, heure suisse. Nous discuterons de tous les points. Tu seras ainsi bien préparée.

Merci.

Marc

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 15 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 8 : lettre



Logistik Leicht
Ruedi Luft
Fabrikstrasse 20
8952 Schlieren

Zoo de Zurich
Madame Eva Leu
Zürichbergstr. 221
8044 Zürich

Schlieren, le 12 mars 2021

Notre banquet au zoo de Zurich, le 9 mars 2021

Bonjour Madame Leu,

Sans doute vous en souvenez-vous : nous nous étions adressés à vous pour participer à un événement réunissant 50 personnes, avec visite guidée et flying dinner, dans le parc d'éléphants Kaeng Krachan. La visite était vraiment intéressante et bien organisée. Cependant, le flying dinner ne laissera pas un souvenir délicieusement impérissable sur mes papilles gustatives ! Pas assez de personnel, des morceaux censés être chauds servis froids... Nous étions très déçus. Et voici qu'est arrivée votre facture – bien trop élevée pour ce que nous avons reçu.

Je pars du principe que vous saurez faire preuve de compréhension et accepterez de nous envoyer une nouvelle facture avec une réduction.

Cordiales salutations

Logistik Leicht
Ruedi Luft

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 16 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 9 : message téléphonique



Date	12.03.2021
Heure	14 h 43
Nom	Erna Laube
Organisation	Magasin du zoo
Numéro de téléphone	Interne 324
Objet	<p>Salut Eva,</p> <p>Erna, qui travaille à la caisse principale du magasin du zoo, a appelé. Elle a de nouveau besoin – de toute urgence ! – de notre peluche le rhinocéros Glitter Eyes. C'est apparemment la star du moment !</p> <p>J'ai vérifié : il nous en reste suffisamment ici en haut, dans le stock. Elle serait heureuse que tu puisses lui en apporter 10 la prochaine fois que tu repasseras à la caisse principale.</p> <p>Salutations</p> <p>Emma</p>

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 17 sur 37
---	---------------------------------	----------------

Document 10 : message sur la boîte vocale



Appel de Ludwig Hirsch, responsable du workshop, 15.03.2021, 08 h 10

Salut Eva,

Je suis dans la salle de réunion 14 – la salle réservée pour l’atelier organisé à l’intention de la classe de l’école de Gossau ZH. Ici, devant la porte, il y a Anna et sa classe... La salle a été réservée en double, à cause d’une erreur dans le système de réservation.

Pourrais-tu, s’il te plaît, nous aider à trouver une solution ? Merci.

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 18 sur 37
---	---------------------------------	----------------

Document 11 : rappel de rendez-vous



Rappel de rendez-vous, 15.03.2021, 08 h 00

Pharmacie – ordonnance à durée indéterminée

Se procurer des médicaments, encore assez jusqu'au 18.03.2021 inclus.

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 19 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 12 : SMS



SMS de Marc Adler, 15.03.2021, 06 h 45

Bonjour Eva,

Peter Meier – merci de prendre en charge le rendez-vous, s’il te plaît. Je viens de l’informer, il se réjouit de te voir.

Une table doit encore être réservée au restaurant Altes Klösterli.

Il s’intéresse principalement à l’état d’avancement actuel de nos projets de conservation de la nature. Je n’ai pas encore compilé les informations sur ce sujet.

Merci.

Marc

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 20 sur 37
---	---------------------------------	------------------------------

Document 13 : rappel de rendez-vous



Rappel de rendez-vous, 15.03.2021, 07 h 00

40^e anniversaire de Robert Bach, le 22.03.2021.

Organiser ce qui concerne le cadeau, la carte et l'apéritif.

Document 14 : e-mail



From : Milan Novak <milan.novak@zoo.ch>

Sent : 12.03.2021 ; 11.25

To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>

Subject : Bon à tirer lundi

Chère Eva,

Je viens d'apprendre que tu avais aujourd'hui un jour de congé. La veinarde ! J'espère que tu passes un bon week-end prolongé... Le temps est agréable, même s'il fait assez froid.

Je voulais juste te rappeler la date limite pour le bon à tirer de notre nouvelle édition de la documentation relative à l'événement. J'aurais besoin de tes commentaires au plus tard lundi à 11 h 00.

Merci d'avance.

Cordiales salutations

Milan

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 22 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 15 : message sur la boîte vocale



Appel de Mike Leu, 15.03.2021, 08 h 40

Coucou ma chérie,

Ton téléphone est toujours occupé – madame est très sollicitée, on dirait ?

Malheureusement, je n'arriverai pas à temps pour le concert de Lilli demain soir. Je viens d'apprendre que j'aurai un rendez-vous avec un client dans l'après-midi. Je ne serai probablement pas à l'école de musique avant 18 h 30 environ. N'oublie pas d'y aller – il est très important pour elle qu'au moins l'un de nous deux soit présent ! D'autant plus qu'elle a toujours le trac, du moins au début. Je suis sûr qu'elle sera moins nerveuse si tu vas la soutenir. Bisous

Document 16 : e-mail



From : Anna Schwarz <anna.schwarz@gmail.com>

Sent : 13.03.2021 ; 23.48

To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>

Subject : Facebook

Salut Eva,

Je viens de voir sur Facebook un post rédigé par des militants de la cause animale.

Ils étaient contrariés par le fait que les visiteurs du zoo s'amusaient aux dépens des animaux lors d'un grand banquet organisé récemment par une entreprise dans la Forêt Pluviale de Masoala (Masoala-Halle). Pour quelques heures de divertissement humain, les animaux doivent passer leur vie derrière les barreaux et dans un petit espace, ce qui est assimilable à de la maltraitance, écrivent-ils.

Je suis sûre que leur message ne te laisse pas indifférente, n'est-ce pas ?

J'attends avec impatience de manger en ta compagnie lundi à midi !

A bientôt !

Anna

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 24 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 17 : message téléphonique



Date	15.03.2021
Heure	08 h 41
Nom	Rolf Hürlimann
Organisation	Police municipale de Zurich
Numéro de téléphone	+41 44 333 55 22
Objet	<p>Bonjour Eva, M. Hürlimann a appelé. Un accident s'est produit dans la rue où ta voiture est garée ! Une camionnette a percuté ton auto et a malheureusement causé pas mal de dégâts. Il te remercie de bien vouloir le contacter. Selon lui, ta voiture doit être remorquée. Passe quand même une bonne journée ! Salutations Emma</p>

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 25 sur 37
--	---------------------------------	----------------

Document 18 : lettre



Hugo Benz
Agence Benz
Wiesenweg 29
8966 Oberwil-Lieli

Zoo de Zurich
Madame Eva Leu
Zürichbergstr. 221
8044 Zürich

Oberwil-Lieli, le 11 mars 2021

Travail avec les médias

Chère Madame Leu,

J'ai le plaisir de vous soumettre aujourd'hui une offre pour des rapports professionnels avec la presse. Mon expérience des relations avec les médias vous garantit une grande visibilité auprès du public.

Vous trouverez des informations actuelles ainsi que des références sur mon site Web :
www.agenturbenz.ch.

A l'occasion de l'anniversaire de notre agence, je vous propose ce mois-ci des conditions spéciales. Je me réjouis d'avoir de vos nouvelles.

Cordiales salutations

Agence Benz
Hugo Benz

Examen professionnel pour spécialistes en marketing et spécialistes de vente Exercice de la boîte aux lettres	Nom, prénom, numéro de candidat	Page 26 sur 37
--	---------------------------------	------------------------------

Document 19 : message sur la boîte vocale



Appel de Lisa Rauch, Service aux visiteurs zoo (caisse principale), 15.03.2021, 08 h 37

Bonjour Eva,

C'est encore moi...

Je suis ici, à l'entrée principale, avec un groupe d'Easy Assurances. Ils ont réservé une visite qui devait commencer à 08 h 30, mais le gardien du zoo n'est pas là. Est-ce que tu sais pourquoi ? Ils sont déjà tous en train de frissonner et de claquer des dents à cause du froid...

A tout de suite !

Lisa

Document 20 : e-mail



From : Emma Martens <emma.martens@zoo.ch>
Sent : 12.03.2021 ; 16.01
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>
CC : Franz Lang <franz.lang@zoo.ch>
Subject : Rendez-vous chez le médecin

Salut Eva,

J'ai un rendez-vous chez le médecin le 16 mars 2021 dans l'après-midi. J'aurai donc quitté le bureau à partir de 12 h 00 ce jour-là.

Salutations
Emma

Plan d'action

Point en suspens (n° de doc.)	Priorité (de A à D)	Justification de la priorité (en mots clés)	Quelles actions envisagez-vous d'entreprendre concernant ce point en suspens ? (en mots clés)	Quelles relations d'interdépendance/ interactions identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Quels conflits identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, etc.)	Contenus de communication contraignants (en mots clés)

Plan d'action

Point en suspens (n° de doc.)	Priorité (de A à D)	Justification de la priorité (en mots clés)	Quelles actions envisagez-vous d'entreprendre concernant ce point en suspens ? (en mots clés)	Quelles relations d'interdépendance/ interactions identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Quels conflits identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, etc.)	Contenus de communication contraignants (en mots clés)

Plan d'action

Point en suspens	Priorité	Justification de la priorité	Quelles actions envisagez-vous d'entreprendre concernant ce point en suspens ?	Quelles relations d'interdépendance/ interactions identifiez-vous ?	Quels conflits identifiez-vous ?	Moyens de communication	Contenus de communication contraignants
(n° de doc.)	(de A à D)	(en mots clés)	(en mots clés)	Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Entre les documents et/ou les spécifications du cas	(téléphone, e-mail, SMS, etc.)	(en mots clés)

Plan d'action

Point en suspens (n° de doc.)	Priorité (de A à D)	Justification de la priorité (en mots clés)	Quelles actions envisagez-vous d'entreprendre concernant ce point en suspens ? (en mots clés)	Quelles relations d'interdépendance/interactions identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Quels conflits identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, etc.)	Contenus de communication contraignants (en mots clés)

Plan d'action

Point en suspens (n° de doc.)	Priorité (de A à D)	Justification de la priorité (en mots clés)	Quelles actions envisagez-vous d'entreprendre concernant ce point en suspens ? (en mots clés)	Quelles relations d'interdépendance/ interactions identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Quels conflits identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, etc.)	Contenus de communication contraignants (en mots clés)

Plan d'action

Point en suspens (n° de doc.)	Priorité (de A à D)	Justification de la priorité (en mots clés)	Quelles actions envisagez-vous d'entreprendre concernant ce point en suspens ? (en mots clés)	Quelles relations d'interdépendance/ interactions identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Quels conflits identifiez-vous ? Entre les documents et/ou les spécifications du cas	Moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, etc.)	Contenus de communication contraignants (en mots clés)

Agenda de Eva Leu

Pour lundi 15 mars 2021

Feuille de solutions pour le candidat

Heure	N°	Actions et remarques
07 h 00		
08 h 00		
09 h 00		
10 h 00		
11 h 00		
12 h 00		
13 h 00		
14 h 00		
15 h 00		
16 h 00		
17 h 00		
18 h 00		
19 h 00		

Agenda de Eva Leu

Pour mardi 16 mars 2021

Feuille de solutions pour le candidat

Heure	N°	Actions et remarques
07 h 00		
08 h 00		
09 h 00		
10 h 00		
11 h 00		
12 h 00		
13 h 00		
14 h 00		
15 h 00		
16 h 00		
17 h 00		
18 h 00		
19 h 00		

Liste des points en suspens

Point en suspens (n° de doc.)	Quelles actions envisagez-vous d'entreprendre concernant ce point en suspens ? (en mots clés)	Moyens de communication (téléphone, e-mail, SMS, etc.)

