الضمان الاجتماعي
CNSS
ملتزمون بحمايتكم

IFG MAROC
STRATEGIE ET MANAGEMENT

LE Dimanche 21 OCTOBRE 2018

TEST METIER
Techniciens spécialisés
De Gestion

Travail individuel

Durée : une heure 30 minutes

Nom :
Prénom :
CIN :
N° d'examen :

<u>Mode d'emploi</u> :

Cochez la bonne réponse uniquement sur la grille de la dernière page, en mettant une croix dans la ou les cases appropriées, suivant la nature et le contenu de la question

Chaque question vaut un point

Question 1 : En tant qu'agent, vous pensez que le bon moment pour recevoir un affilié est plutôt :

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/3926 - Wadifa Info - page 1/6

Le matin	
L'après midi	
Aucune des deux réponses	

Question 2 : Pour afficher une somme dans un tableau EXCELL, quelle formule utilisez-vous :

= SOMME (cellule 1 : cellule N)	
SOMME (cellule 1 : cellule N)	
£ (cellule 1 : cellule 2 : … : cellule N)	

Question 3 : Un affilié âgé rentre avec un lourd dossier non trié, comment vous agissez

Vous êtes trop occupé pour l'aider et ce n'est pas votre boulot	
Vous courrez pour l'aider et laisser vos dossiers sur le bureau	
Vous demandez directement à la personne responsable du dossier de l'aider et d'activer la réception	

Question 4 : Un affilié est insatisfait, il fait une réclamation au service concerné

Vous analysez la situation et préparez votre réponse	
Vous analysez la situation et préparez des actions correctives	
Dans tous les cas, c'est un mauvais moment à passer, ça arrive	

Question 5 : Pour traiter avec un affilié, il est important de privilégier

Les processus et procédures internes	
D'écouter et comprendre le besoin pour répondre de manière adéquate	
La file d'attente est trop longue, il vaut mieux gagner du temps et faire vite	

Question 6 : Pour vous, les qualités à développer par un agent sont

Etre patient pour pouvoir supporter de répondre à des questions diverses	
Etre rigide et strict et se limiter au nécessaire pour gagner le respect et le temps	
Etre respectueux et avoir le contact facile pour être professionnel et efficace	

Question 7 : Un assuré vous fait une critique déplaisante, vous pensez que

C'est un manque de respect, vous devez vous défendre et le remettre à sa place	
Vous lui demandez des explications, c'est peut être une occasion pour se corriger, progresser améliorer vos services	
La critique est facile et l'empathie est difficile	

Question 8 : Pour un agent, une bonne communication c'est surtout :

Montrer son professionnalisme par de belles phrases savantes	
Démontrer son savoir et ses compétences infaillibles	
Savoir écouter et savoir passer un message simple, clair et précis	

Question 9 : Améliorer chaque jour les prestations offertes aux affiliés n'est pas :

Une augmentation des compétences et du savoir faire du personnel	
Augmentation de la satisfaction affiliée	
Objectif difficile à atteindre	

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/3926 - Wadifa Info - page 2/6

Question 10 : Une question à laquelle vous n'avez pas de réponse, vous lui répondez :

Désolé(e), je ne sais pas et vous passez à autre chose	
Je ne sais pas, je vais me renseigner pour vous	
Vous répondez n'importe comment, le plus important est de lui donner une réponse	

Question 11 : Pour gagner du temps, il est nécessaire

Faire vite, courir, faire les choses le plus rapidement possible	
Prendre le temps de bien s'organiser	
Faire moins de choses	

Question 12 : Quelle activité ne fait pas partie du métier d'agent

Recevoir conseiller, faciliter les démarches pour les affiliés	
Assurer les encaissements	
Remonter l'information aux supérieurs hiérarchiques	
Trier, classer et répertorier les dossiers	

Question 13 : Quelle qualité n'est pas nécessairement requise dans le métier d'agent

Etre agréable et souriant	
Avoir un sang froid et calme	
Savoir plaisanter et se faire des amis	

Question 14 : la satisfaction des affiliés dépend en premier lieu du

Manager	
Du dispositif d'accueil et des agents	
De l'organisation de l'entreprise	

Question 15 : Plusieurs visiteurs se présentent simultanément à votre agence et attendent que vous soyez disponible :

Vous traitez les demandes en fonction de vos priorités	
Vous respectez l'ordre d'arrivée des visiteurs	
Vous donnez la priorité aux assurés fidèles de l'agence et vous demandez aux autres d'attendre	

Question 16 : Un affilié attend depuis 10 mn, vous êtes au téléphone. Mécontent il vous en fait la remarque. Vous répondez

C'était urgent, ne peut on pas avoir une minute à nous ??!!	
Un peu de patience.et je m'occupe de vous	
Désolé de vous avoir fait attendre mais cela concerne une urgence de travail	

Question17 : Traiter avec un affilié tout en plaisantant avec un collègue vous semble être un geste

Normal et inévitable	
qui peut arriver exceptionnellement	
qui comporte des risques de se tromper et de manquer de concentration	

Question 18 : Vous venez de réceptionner un dossier maladie d'un affilié. Vous avez beaucoup de travail

Vous enregistrez quand même l'opération dans le fichier dédié	

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/3926 - Wadifa Info - page 3/6

Vous la notez dans un papier à côté, vous enregistrerez dés que vous avez le temps	
Vous faites confiance à votre mémoire, vous enregistrerez en fin de journée	

Question 19 : Un assuré gardera longtemps le souvenir :

D'un agent qui l'aura impressionné favorablement	
D'un agent qui l'aura impressionné négativement	
Ni de l'un ni de l'autre, c'est la prestation qui compte	

Question 20 : Pour vous, un agent doit avoir des connaissances dans les domaines suivants ;

Uniquement les techniques d'accueil	
Les procédures et le fonctionnement de l'entreprise	
la communication, le fonctionnement de l'entreprise et les besoins des affiliés	

Question 21 : Laquelle ne fait pas partie des activités de la CNSS

La couverture médicale	
La retraite	
L'accident de travail	

Question 22 : Quand vous traitez avec un affilié, vous devez faire attention (Choisir la réponse la plus juste)

Juste à ce que vous dites (verbal)	
Autant à ce que vous dites qu'à comment vous le dites (non verbal : voix-regard-gestes- postures)	
Plus à comment vous le dites qu'à ce que vous dites (verbal et non verbal)	

Question 23 : Au cours de l'entretien avec un affilié, vous comprenez que sa demande doit être adressée à autre service. Que faites-vous ?

Vous le prenez quand même en charge	
Vous lui expliquez et vous lui fournissez les coordonnés du service qui pourra répondre à sa demande	
Vous appelez la personne responsable de l'autre service afin de fixer un rendez-vous pour lui	

Question 24 : Vous êtes sur le point de terminer le traitement d'un dossier de votre affilié, il vous appelle pour modifier son dossier. Cette modification nécessite une analyse supplémentaire et un temps supplémentaire

Vous lui faites des reproches et lui demandez s'il prévoit d'autres modifications avant la nouvelle analyse	
Vous l'informez que vous devez procéder à une nouvelle analyse et que vous traiterez son dossier dés que possible	
Vous recueillez les informations nécessaires et vous convenez de l'appeler dès que son dossier sera complété	

Question 25 : Vous recevez un dossier incomplet, que faites-vous

Vous le transmettez à votre supérieur hiérarchique	
Vous appelez la personne concernée pour vous donner les pièces et informations manquantes	
Vous le mettez dans la pile des instances pour le traiter plus tard	

Question 26 : Vous avez une file d'affilié**s** devant vous et c'est l'heure de pause

Vous vous excusez auprès des affiliés et vous fermez le guichet	

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/3926 - Wadifa Info - page 4/6

N° d'examen ……

Question	A	B	C	D
Q1				
Q2				
Q3				
Q4				
Q5				
Q6				
Q7				
Q8				
Q9				
Q10				
Q11				
Q12				
Q13				
Q14				
Q15				
Q16				
Q17				
Q18				
Q19				
Q20				
Q21				
Q22				
Q23				
Q24				
Q25				
Q26	V	F	V	F	V	F
Q27				
Q28				
Q29				
Q30				

Vous demandez à un collègue de vous remplacer

Vous traitez les demandes des affiliés et prévenez votre supérieur que vous décalez l'heure de pause

Question 27 : Quelle est la bonne méthode pour classer les dossiers affiliés

Classement/Tri/Codification/Enregistrement

Tri/Codification /Enregistrement/Classement

Enregistrement /Codification/Tri/Classement

Questions 28 : Répondez par vrai ou faux aux affirmations ci-dessous

AFFIRMATIONS	vrai	faux
Répondre aux questions, conseiller les affiliés, les orienter, ….sont des activités journalières qui peuvent être ennuyeuses si la personne n'a pas le sens du contact et un bon relationnel		
Pour être un bon agent, il n'est pas nécessaire de maitriser les procédures de la CNSS. On peut demander au fur et à mesure de la demande des affiliés		
Traiter avec un affilié tout en discutant avec un collègue est un manque de professionnalisme		
Les gens qui perdent du temps sont les premiers à se plaindre de son manque		

Question 29 : Pour procéder au traitement d'un dossier :

Vous vous référez à la procédure

Vous faites confiance à votre logique

Vous faites appel à vos collègues

Question 30 : Comment affiche-t-on la bordure d'un tableau sous EXCEL ?

Je sélectionne les cellules concernées et je clique sur l'outil (Bordures)

Je peux allez dans le menu affichage /Tableau EXCEL

je sélectionne les cellules et je clique dans le menu insertion/Bordures

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/3926 - Wadifa Info - page 5/6

Wadifa Info

www.wadifa-info.com

Le sujet suivant à préparer — **النموذج التالي للتحضير**

نموذج مباراة توظيف تقنيين متخصصين - الشركة الجهوية متعددة الخدمات سوس ماسة - تخصص

Modèle de concours de recrutement des techniciens spécialisés – SRM Souss-Massa – Gestion et comptabilité –

www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/392

Chaîne WhatsApp — **قناة واتساب**

المباريات الجديدة والنتائج كل يوم

Nouveaux concours et résultats chaque jour

wadifa-info.com/wa

Chaîne YouTube — **قناة يوتيوب**

امتحانات تجريبية بالتصحيح، بالدارجة

Examens blancs corrigés, expliqués en darija

youtube.com/@wadifainfo

Envoyer à un ami — **أرسل النموذج لصديق**

شارك هذا النموذج على واتساب مع من يحضّر معك

Partagez ce sujet sur WhatsApp

wa.me