

BAC PROFESSIONNEL AGORA

Assistance à la **G**estion des
Organisations et de leurs **A**ctivités



I) Communication orale : les bases de la communication

Mission 1

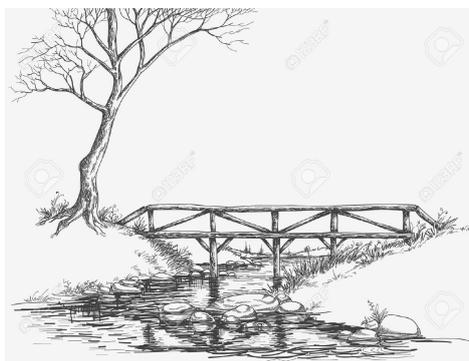
Le cadre de référence

Exercice « le fou » :

Une jeune femme mariée, délaissée par son mari trop pris par son métier, se laisse séduire et va passer la nuit chez son séducteur, dans une maison située de l'autre côté de la rivière.

Pour rentrer chez elle, le lendemain au petit matin, avant le retour de son mari, elle doit traverser le pont. Mais un fou menaçant lui interdit le passage. Elle court alors trouver un passeur qui lui demande le prix du passage : elle n'a pas d'argent. Elle explique et supplie. Il refuse de travailler s'il n'est pas payé d'avance. Elle va alors trouver son amant et lui demande de l'argent. Il refuse sans explications. Elle va alors trouver un ami célibataire qui habite du même côté et qui lui voue un amour idéal, mais à qui elle n'a jamais cédé. Elle lui raconte tout et lui demande l'argent. Il refuse : elle l'a déçu en se conduisant si mal. Elle décide alors de passer le pont. Le fou la tue.

Classez selon vous, dans l'ordre croissant, les personnages qui ont une plus grande part de responsabilité dans la mort de la mariée.



Personnages	Classement

Mission 2

Mise en situation (la déperdition)



Vous travaillez dans la société Agora spécialisée dans la vente d'articles de sport à Annonay. Vous êtes stagiaire sous la responsabilité M Legendre. Il est passé ce matin vous donner plusieurs informations à l'oral.

« Le CA de la société a augmenté de 20 % en moyenne durant l'année 2023 dont 28 % pour le mois de décembre notamment en raison des ventes pour les cadeaux de Noël. »

Nous avons vendu beaucoup de vélos électriques avec un premier prix attractif à 499 euros... C'est pour cette raison qu'il va falloir embaucher deux nouveaux salariés un(une) secrétaire et un(une) commercial(e).

Nous avons reçu 21 candidatures. Je vous remercie de faire une première sélection et d'analyser les cv et lettres reçues pour chaque poste.

Deux profils devront être retenus pour passer un entretien d'embauche.

Vous veillerez également à préparer les questions. Merci bonne journée à vous. »

3 élèves sortent de la classe et un élève volontaire (ou pas) raconte sans regarder sa feuille à un ses camarades les consignes données et ainsi de suite. Le dernier élève est chargé de raconter à la classe ce qu'il a compris.

Mission 3



Concevoir à partir d'un tableur (Excel) un tableau récapitulatif

Vous poursuivez votre stage dans l'entreprise AGORA, spécialisée dans la vente d'articles qui emploie 4 vendeurs.

Chacun d'entre eux a effectué un chiffre d'affaires qu'il vous communique.

M. AXIME

- 1^{er} trimestre : 87 200 €
- 2^{ème} trimestre : 88 200 €
- 3^{ème} trimestre : 75 700
- 4^{ème} trimestre : 94 200 €

M. LEGENDRE

- 1^{er} trimestre : 66 200 €
- 2^{ème} trimestre : 72 200 €
- 3^{ème} trimestre : 70 200 €
- 4^{ème} trimestre : 83 200 €

M. MARTINALE

- 1^{er} trimestre : 104 200 €
- 2^{ème} trimestre : 100 800 €
- 3^{ème} trimestre : 103 100 €
- 4^{ème} trimestre : 109 000 €

M. SERTIF

- 1^{er} trimestre : 89 200 €
- 2^{ème} trimestre : 80 200 €
- 3^{ème} trimestre : 81 500 €
- 4^{ème} trimestre : 86 900 €

Travail à faire :

Présentez ces chiffres sous la forme d'un tableau (sous Excel) qui fera apparaître les totaux annuels par représentant et le total du chiffre d'affaires de chaque trimestre pour l'ensemble des 4 représentants sous la forme suivante :

Noms	T1	T2	T3	T4	Total du Chiffre d'affaires annuel
Total du chiffre d'affaires					

Fiche ressource

La fonction « SOMME »



Cette fonction permet d'obtenir automatiquement la somme d'une plage de cellules donnée.

1ère méthode

1. Sélectionnez la cellule qui contiendra le résultat du calcul (et donc la formule de calcul)
2. Cliquez sur le bouton somme automatique de la barre d'outils : 
3. Choisissez « Somme »
4. Dans la barre de formule s'affiche :
`=SOMME(Début de la sélection; Fin de la sélection)`
5. Excel vous propose une plage de cellules par défaut. Il est possible d'en changer en sélectionnant la plage de cellules désirée à l'aide de la souris.

2ème méthode

1. Sélectionnez la cellule qui contiendra le résultat du calcul (et donc la formule de calcul)
2. Saisir : `=SOMME`
3. Ouvrir la parenthèse et saisir la plage de cellules à additionner
4. Refermer la parenthèse
5. Vous obtiendrez : `=SOMME(Début de la sélection; Fin de la sélection)`

Les règles de base de la communication (corrigé)

Mission 1 Les bases de la communication

Exercice « le fou » :

Énoncé :

Lire le texte aux apprenants, puis leur demander de comparer ce qu'ils ont compris avec leur voisin.

S'ils ont des problèmes de vocabulaire, leur dire qu'ils peuvent vous interrompre pour vous demander une explication. Relire le texte si nécessaire.

Envoyer un apprenant au tableau et demander aux autres de lui dicter les informations importantes pour qu'il note sommairement les divers éléments de l'histoire.

Former des binômes ou de petits groupes et leur demander de classer les 6 personnages (la femme, le mari, l'amant, le fou, le passeur, l'ami) par ordre de responsabilité décroissante dans la mort de la jeune femme.

Demander aux groupes de dire qui, d'après eux, est le plus responsable / le moins responsable et leur demander d'argumenter, de débattre.

Nécessairement, les apprenants vont devoir recourir au conditionnel et aux tournures de l'irréel dans le passé : si son mari ne s'était pas aussi souvent absenté, elle...

Conclusions de cet exercice :

- Il n'y a pas de réponse juste ou fausse : chacun a de bonnes raisons de penser ce qu'il pense.
- Pour chacun de nous, les faits ont été interprétés en fonction de son cadre de référence, c'est à dire les valeurs, les croyances et convictions qu'il s'est forgé tout au long de sa vie.
- Votre vision de la réalité n'est pas la réalité, et la vision qu'en ont les autres est différente de la vôtre : ils n'ont pas plus que vous le droit de l'imposer.
- L'origine d'un conflit est souvent le fait que chacun ait essayé d'imposer sa propre vision de la réalité.
- Solution en cas de conflit : décrire les faits et seulement les faits.

Mission 2 « Le message : déperdition »

Conclusions de cet exercice :

- Lorsqu'elle passe par plusieurs personnes successives, l'information finit par être complètement déformée. Le message perd sa teneur au grès des codages et décodages, des interprétations.
- Solutions : **ne pas hésiter à prendre des notes** lors d'un entretien important, préférer les comptes rendus écrits aux comptes rendus oraux lorsque l'enjeu est fort ou que l'entretien doit être suivi d'actions précises.

Mission 3 CORRECTION avec les résultats :

	A	B	C	D	E	F
1						
2						
3	Total annuel du Chiffre d'affaires de l'entreprise AGORA pour 2023					
4						
5	Noms	T1	T2	T3	T4	Total du Chiffre d'affaires annuel
6	M. AXIME	87 200 €	88 200 €	75 700 €	94 200 €	345 300 €
7	M. LEGENDRE	66 200 €	72 200 €	70 200 €	83 200 €	291 800 €
8	M. MARTINALE	104 200 €	100 800 €	103 100 €	109 000 €	417 100 €
9	M. SERTIF	89 200 €	80 200 €	81 500 €	86 900 €	337 800 €
10	Total du chiffre d'affaires	346 800 €	341 400 €	330 500 €	373 300 €	1 392 000 €

CORRECTION avec les formules

2						
3	Total annuel du Chiffre d'affaires de l'entreprise AGORA pour 2023					
4						
5	Noms	T1	T2	T3	T4	Total du Chiffre d'affaires annuel
6	M. AXIME	87200	88200	75700	94200	=SOMME(B6:E6)
7	M. LEGENDRE	66200	72200	70200	83200	=SOMME(B7:E7)
8	M. MARTINALE	104200	100800	103100	109000	=SOMME(B8:E8)
9	M. SERTIF	89200	80200	81500	86900	=SOMME(B9:E9)
10	Total du chiffre d'affaires	=SOMME(B6:B9)	=SOMME(C6:C9)	=SOMME(D6:D9)	=SOMME(E6:E9)	=SOMME(F6:F9)
11						