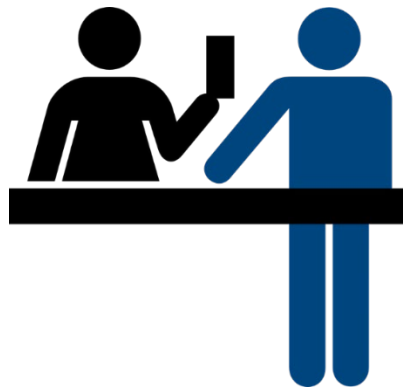




Préparez-vous au service à la clientèle RÉPONSES



Canada 

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario 

MODULE 3



ACTIVITÉ

Pour chaque indice ci-dessous, associez la réponse appropriée du représentant ou de la représentante du service à la clientèle.

Indice du client ou de la cliente	Réponse
Un client ramasse tous les objets d'un présentoir. Il compare les articles.	B
Une cliente se dirige vers un présentoir, le regarde brièvement, puis commence à quitter le magasin.	A
Une cliente ne cesse de prendre et de reposer le même article. Elle semble incapable de prendre une décision.	E
Un client entre avec un sac de courses de votre magasin, se dirige vers un présentoir et commence à chercher quelque chose.	C
Une cliente prend un panier, sort une liste et commence à monter et descendre lentement chaque allée.	D

Réponses du représentant ou de la représentante du service à la clientèle :

- a) Je suis désolé que vous n'ayez pas trouvé ce que vous cherchiez. Puis-je vous aider ?
- b) Nous venons de les recevoir, ne sont-ils pas géniaux ?
- c) Puis-je vous aider ?
- d) Faites-moi savoir si vous avez besoin d'aide pour trouver quelque chose.
- e) Vous semblez indécise. Avez-vous déjà utilisé ce produit ?



ACTIVITÉ

Lisez attentivement les directives de stockage en entrepôt ci-dessous, puis répondez aux questions qui suivent.

DIRECTIVES DE STOCKAGE EN ENTREPÔT

Il existe cinq zones de stockage principales : réfrigérées, congelées, canettes et bouteilles, emballages et boîtes, et articles non alimentaires.

- Les fleurs fraîches doivent être stockées dans la zone réfrigérée.
- Les plantes doivent être entreposées avec les emballages et les boîtes.
- Tous les fruits et légumes frais doivent être stockés dans la zone réfrigérée.
- Les articles de soins personnels doivent être entreposés avec les articles non alimentaires.
- Les aliments ayant une date de péremption à court terme doivent être stockés avec les emballages et les boîtes.

1. Où doit-on entreposer une boîte contenant des baguels et des muffins, sachant que la date d'expiration est dans 10 jours à partir d'aujourd'hui ?

Avec les emballages et les boîtes

2. Où doit-on stocker trois boîtes de plantes ?

Avec les emballages et les boîtes

3. Où doit-on entreposer les boîtes de nettoyant ?

Articles non alimentaires

4. Où doit-on entreposer une boîte contenant des morceaux de poulet congelés ?

Zone congelée



ACTIVITÉ

Remplissez le bon différé ci-dessous en utilisant les informations suivantes :

La cliente souhaite acheter 3 sacs de 5 livres de pommes de terre Yukon Gold de Sunnydale. Le prix courant est de 2,99 \$ et le prix en promotion est de 1,99 \$.

Entreprise ABC	Ce bon de réduction vous permet d'acheter l'article au prix promotionnel indiqué lorsque celui-ci sera de nouveau en stock. Nous vous présentons nos excuses pour la gêne occasionnée.
Date :	15 janvier 2023
Article :	5 livres de pommes de terre Yukon Gold Sunnydale
Quantité :	3
Prix courant :	2,99 \$
Prix en promotion :	1,99 \$
Autorisé par :	Janet Smith



ACTIVITÉ

Examinez l'horaire et répondez aux questions.

- Qui est responsable de la préparation des salades selon cet horaire ? **Catherine**
- Combien d'heures Sally travaillera-t-elle cette semaine ? **14 heures**
- Combien de personnes sont assignées au lave-vaisselle selon cet horaire ? **5**
- Quel est le quart de travail de la personne responsable de la préparation des légumes dans cet horaire ? **7 h à 15 h**
- Quel est le quart de travail d'Heba le samedi ? **10 h à 18 h**
- Combien d'heures Lynne travaille-t-elle au total pendant cette semaine ? **40**

HORAIRE DE LA CUISINE									
SEMAINE DU									
Poste	Nom	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM	
Boulangerie	Ngomi		6 h 30 à 15 h	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h		
Grille	Sandra	7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h			7 h à 15 h	7 h à 15 h	
Grille	Alphonse	17 h à 24 h	17 h à 24 h	17 h à 24 h	16 h à 24 h			12 h à 21 h	
Grille / Préparation des légumes	Harry			7 h à 15 h (pl)	7 h à 16 h (G)	7 h à 15 h (G)	6 h à 15 h (sur appel)	6 h à 15 h (sur appel)	
Préparation des légumes	Vinh	7 h à 15 h	7 h à 15 h			7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h	
Préparation des salades	Catherine			7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h	7 h à 15 h	
Sauces	Pierre	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h	7 h à 15 h	6 h 30 à 15 h			7 h à 15 h	
Cuisine	Heba			10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	
Cuisine	Fred	10 h à 18 h	10 h à 18 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h			
Cuisine	Sylvia	18 h à 24 h	18 h à 24 h			18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h	
Hors-d'œuvre	Sally	17 h à 24 h				17 h à 24 h			
Hors-d'œuvre	Meredith			17 h à 24 h			17 h à 24 h		
Hors-d'œuvre	Walter		17 h à 24 h		17 h à 24 h				
Salade / hors-d'œuvre	Alexis	15 h à 23 h (S)	15 h à 23 h (S)			15 h à 23 h (H)	15 h à 23 h (H)	15 h à 23 h (H)	
Salade	Marcus	17 h à 24 h	17 h à 24 h	15 h à 23 h	15 h à 23 h			17 h à 24 h	
Lave-vaisselle	Mailin	18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h	18 h à 24 h			18 h à 24 h	
Lave-vaisselle	Suzanne					18 h à 24 h	18 h à 24 h		
Lave-vaisselle	Andrei					18 h à 24 h	18 h à 24 h		
Lave-vaisselle	Lynne	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h	10 h à 18 h			
Lave-vaisselle	James						10 h à 18 h	10 h à 18 h	

MODULE 7



ACTIVITÉ

Lisez les scénarios ci-dessous et décidez si les employés et employées doivent utiliser leurs compétences en calcul pour accomplir une tâche.

Scénario 1 : Raja est réceptionniste dans un cabinet dentaire très fréquenté. Elle aime arriver 10 minutes avant le début de son quart de travail, qui commence à 8 h. Il lui faut généralement 30 minutes pour se rendre au travail en voiture, mais demain, elle doit prendre l'autobus, car sa voiture est chez le garagiste. L'arrêt d'autobus est à 5 minutes à pied de chez elle, et le trajet en autobus durera 45 minutes. Raja doit décider à quelle heure quitter sa maison le matin.

Raja doit-elle utiliser ses compétences en calcul pour accomplir cette tâche ?

OUI

Scénario 2 : Modesto travaille dans une boutique de cadeaux. Aujourd'hui, il doit emballer 6 cadeaux avec du ruban rouge. Il a besoin de 60 cm de ruban pour chaque cadeau. Un rouleau de ruban rouge mesure 3,60 m. Modesto doit décider du nombre de rouleaux de ruban dont il aura besoin.

Modesto doit-il utiliser ses compétences en calcul pour accomplir cette tâche ?

OUI

Scénario 3 : Oscar est assistant de bureau dans une grande chaîne hôtelière. Son superviseur lui demande de faire 50 copies d'un rapport. Le rapport fait 12 pages. Le bac à papier du photocopieur contient 500 feuilles de papier. Oscar doit décider s'il doit remplir le bac à papier pour terminer la tâche.

Oscar doit-il utiliser ses compétences en calcul pour accomplir cette tâche ?

OUI

Réalisez les activités de la page suivante SANS CALCULATRICE. Cela vous permettra de déterminer si vous devez améliorer vos compétences de base en calcul.

1. Susan a passé 3 heures en classe lundi, 4 heures mardi, et 6 heures jeudi.
Combien d'heures a-t-elle passées en classe au total ?
13
2. David faisait l'inventaire et a compté 79 ballons de basket. Lors de son dernier inventaire, il y avait 104 ballons. Combien de ballons de basket ont été vendus depuis ?
25
3. La clinique de don de sang a ouvert les inscriptions pendant 15 jours. Chaque jour, 25 personnes se sont inscrites pour donner leur sang. Combien de personnes se sont inscrites au total ?
375
4. Jim Simmons gagne 7 680 \$ par an à son emploi à temps partiel. Il est payé chaque mois. Combien gagne-t-il par mois ?
640\$
5. Il y a 542 patients et patientes admis à l'hôpital, dont 302 sont des femmes. Combien de patients sont des hommes ?
240
6. Maria a gagné 22 984 \$ l'année dernière et a dépensé 19 487 \$ en impôts, loyer, nourriture et autres frais. Elle a épargné le reste. Combien a-t-elle économisé ?
3 497 \$
7. Doug paie 61 \$ par mois pour son assurance maladie. Combien paie-t-il sur une année entière ?
732 \$
8. Samedi, Pam a fait ses courses pour la semaine. Elle a dépensé 58,87 \$ à l'épicerie, 13,62 \$ à la quincaillerie, 7,52 \$ à la pharmacie, 18,35 \$ au centre d'achat et 48,44 \$ au magasin de chaussures. Quelle est sa dépense totale ?
146,80 \$
9. Alex fait du jogging à une vitesse de 6 kilomètres par heure et a couru 36 kilomètres la semaine dernière. Pendant combien d'heures a-t-il fait du jogging ?
6



ACTIVITÉ

Exercez-vous à arrondir les montants totaux des paiements en espèces indiqués ci-dessous.



- | | |
|--------------|-----------|
| 1. 3,56 \$ | 3,55 \$ |
| 2. 27,87 \$ | 27,85 \$ |
| 3. 84,39 \$ | 84,40 \$ |
| 4. 2,02 \$ | 2,00 \$ |
| 5. 114,53 \$ | 114,55 \$ |
| 6. 16,66 \$ | 16,65 \$ |



ACTIVITÉ

Exercez-vous à calculer la taxe en faisant les calculs ci-dessous.

Avant taxe

12,97 \$ x 1,13

3,49 \$

0,88 \$

54,99 \$

199,99 \$

22,66 \$

Après taxe

14,66 \$

3,94 \$

0,99 \$

62,14 \$

225,99 \$

25,61 \$



ACTIVITÉ

Read the document on the following page. As you read, highlight important or misunderstood information. Answer the questions below about the document.

1. À quel produit s'adresse la fiche ? **Chlore**
 - a. Quel est le nom de l'entreprise qui fournit le produit ? **Multigas**
2. Quels sont les dangers pour la peau ? **Corrosif/irritant pour la peau**
3. L'utilisation grand public est-elle conseillée ou déconseillée ? **Déconseillée**



ACTIVITÉ

Lisez le scénario ci-dessous et remplissez le formulaire comme si vous étiez un employé ou une employée chez Tiger Mart.

Scénario : Vous travaillez chez Tiger Mart et votre numéro d'employé est le 65487. Un client a renvoyé un grille-pain (modèle n° 4592), car il ne fonctionne pas. Après inspection, vous avez déterminé que le cordon d'alimentation est endommagé et qu'une des bobines est manquante. Le grille-pain a été fabriqué par Toasters R'Us. Il a été acheté le 2 juin 2024 et renvoyé le 4 juin 2024.

Tiger Mart	
Formulaire de produit endommagé ou défectueux	
Nom du produit : Grille-pain	Numéro du produit : 4592
Fabricant : Toasters R'Us	
Date de l'achat : 2 juin 2024	
Date du retour : 4 juin 2024	
Raison pour le retour (Cochez toutes les cases applicables. Fournissez des détails précis.)	
☒ Endommagé Commentaires : le cordon d'alimentation est endommagé	
☒ Partie(s) manquantes Commentaires : une bobine est manquante	
☐ Partie(s) défectueuse(s) Commentaires :	