

Série 0

Assistante en médecine vétérinaire CFC 1
Assistant en médecine vétérinaire CFC

Connaissances professionnelles B4, examen écrit

Organisation d'entreprise / Communication / Suivi de la clientèle

Nom:	Numéro de la candidate 1 du candidat :
Prénom:	Date:

Temps imparti 30 minutes pour 17 questions

Moyens auxiliaires Calculatrice

Échelle des notes Nombre de points maximum : 46

44.0	46.0	Points =	Note	6.0
39.5	43.5	Points =	Note	5.5
34.5	39.0	Points =	Note	5.0
30.0	34.0	Points =	Note	4.5
25.5	29.5	Points =	Note	4.0
21.0	25.0	Points =	Note	3.5
16.5	20.5	Points =	Note	3.0
11.5	16.0	Points =	Note	2.5
7.0	11.0	Points =	Note	2.0
2.5	6.5	Points =	Note	1.5
0.0	2.0	Points =	Note	1.0

Nombre de points obtenus	Note

Signatures des expert(e)s

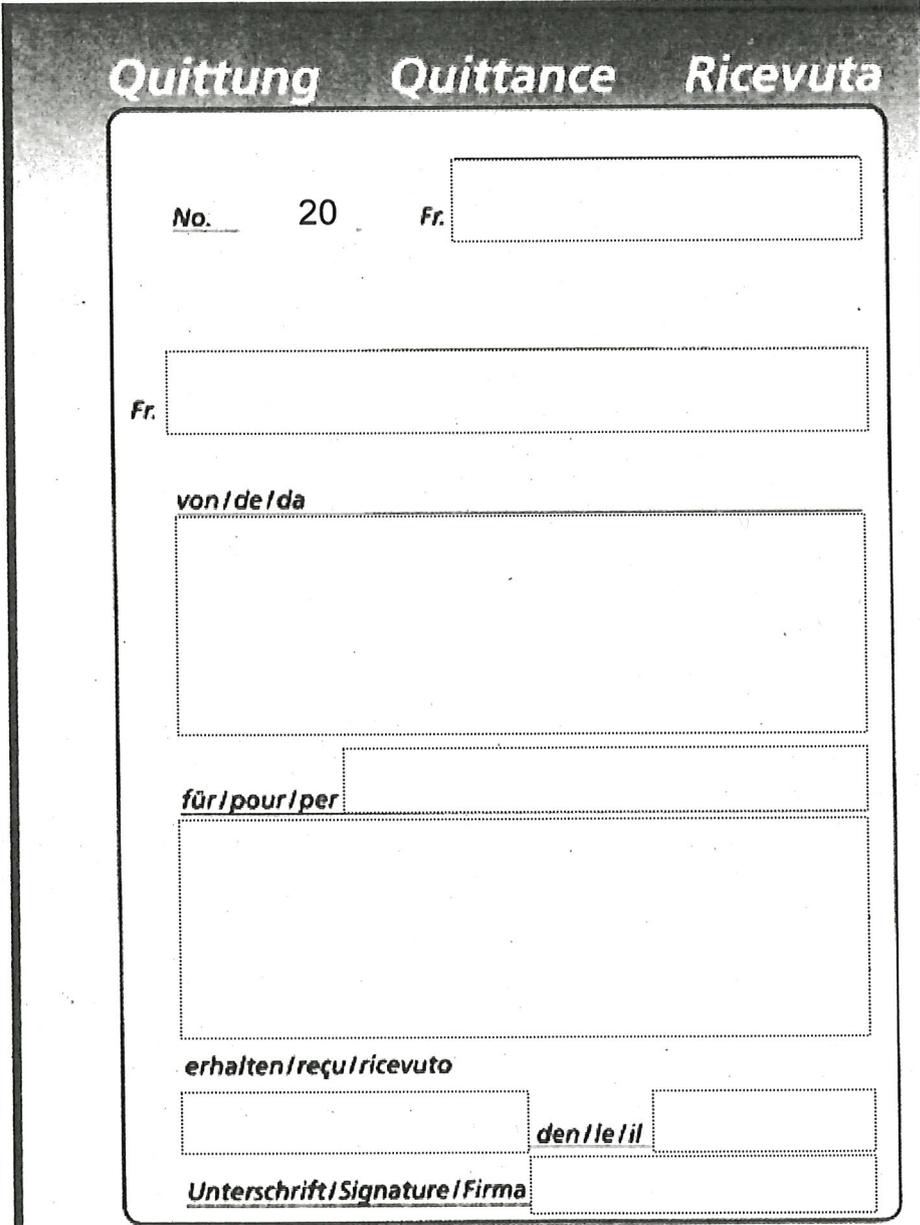
Élaboré par:
Édité par:

Groupe de travail AMV
CSFO, unité de procédure de qualification, Berne

	Points maximum obtenus	
Position B4		
<p>Question 1</p> <p>Enumérez quatre types de cabinets différents.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 	2	
<p>Question 2</p> <p>Nommez pour chaque spécialisation suivante le domaine qu'elle traite.</p> <p>a) Dermatologie _____</p> <p>b) Chirurgie _____</p> <p>c) Ophtalmologie _____</p> <p>d) Oncologie _____</p>	2	
<p>Question 3</p> <p>Vous devez enregistrer un message sur le répondeur car votre cabinet va être fermé durant 2 semaines. Les clients peuvent se rendre dans un cabinet voisin en cas de besoin. Quels sont les informations que vous devez donner dans le message (les salutations de bienvenue et d'au revoir ne comptent pas).</p> <p>Citez-en trois.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ 	3	
<p>Question 4</p> <p>A côté des rendez-vous pour les clients, il peut vous arriver de devoir réserver du temps pour d'autres tâches quotidiennes. Nommez quatre autres types de rendez-vous qui peuvent être introduits dans l'agenda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 	2	
Report	9	

	Points	
	maximum	obtenus
Report	9	
<p>Question 5</p> <p>a) Les stupéfiants sont reconnaissables par leur emballage spécifique. Décrivez leur signe distinctif.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Expliquez brièvement la façon correcte de stocker les stupéfiants.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1	
<p>Question 6</p> <p>La protection des données dans un cabinet vétérinaire est réglementée par la loi. Citez quatre cas dans lesquels l'obligation de maintenir le secret peut être levé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 	2	
<p>Question 7</p> <p>Vous devez effectuer la commande d'un médicament. Quels sont les éléments qu'une commande complète doit contenir ? Nommez-en six.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ 	3	
Report	16	

		Points							
		maximum	obtenus						
Report		16							
<p>Question 8</p> <p>Différents erreurs peuvent être remarqués à la réception d'une livraison.</p> <p>a) Donnez pour chaque erreur ci-dessous un exemple concret:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Erreur de qualité</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Erreur de quantité</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mauvaise marchandise</td> <td></td> </tr> </table> <p>b) Un vaccin a une date de conservation de 6 mois réfrigéré. Cependant, il a été envoyé en plein été sans boîte réfrigérante. De quel type d'erreur s'agit-il ?</p> <hr style="border: 0.5px solid black; margin-top: 20px;"/>		Erreur de qualité		Erreur de quantité		Mauvaise marchandise		2	
Erreur de qualité									
Erreur de quantité									
Mauvaise marchandise									
Report		18							

		Points	
		maximum	obtenus
Report		18	
<p>Question 9</p> <p>Vous travaillez dans le cabinet vétérinaire chez Dr. med. vet. A. Gassmann, Rue du Village 12, 1110 Morges et vous devez pour le client Monsieur Martin Gasser, Rue de la Poste 1, 1020 Renens et pour le chat "Geronimo", établir une quittance pour les prestations suivantes:</p> <p>Traitements Fr. 850.00 Vente de nourriture pour chat Fr. 120.00</p> <p>De plus, Monsieur Gasser reçoit un rabais de 5% sur la nourriture. Le calcul doit être visible sur la quittance.</p>		5	
			
Report		23	

	Points	
	maximum	obtenus
Report	23	
<p>Question 10</p> <p>a) Expliquez à l'aide de mots-clés le terme : taxe sur la valeur ajoutée.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) A quel taux s'élève la taxe sur la valeur ajoutée pour :</p> <p>Le traitement d'un chien par le vétérinaire Taux de TVA _____</p> <p>Vente d'aliments Taux de TVA _____</p>	1	
<p>Question 11</p> <p>Vous avez fait une commande en gros chez un fournisseur. Le total de la facture s'élève à 6'800.00 CHF TVA incluse. Le fournisseur vous accorde un rabais de 5%. Vous payez la facture dans les 5 jours et recevez pour cela un escompte supplémentaire de 2%.</p> <p>A combien s'élève le montant final que vous devez payer ? (Le détail du calcul doit apparaître ci-dessous).</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	2	
<p>Question 12</p> <p>Il existe différents types de rabais. Donnez un exemple concret pour chaque terme ci-dessous:</p> <p>Rabais de quantité _____</p> <p>_____</p> <p>Escompte _____</p> <p>_____</p>	2	
Report	29	

						Points maximum obtenus	
Report						29	
<p>Question 13</p> <p>Vous êtes responsable de la tenue correcte du livre de caisse. Remplissez le livre de caisse suivant correspondant au mois d'avril.</p> <p>01.04. Fond de caisse Fr. 2'500.00 03.04. Achat de matériel de bureau Fr. 168.00 10.04. Achat de timbres Fr. 200.00 15.04. Agence de nettoyage X-Clean Fr. 450.00 20.04. Livraison contre remboursement Fr. 250.00 25.04. S. Künzle, Traitement payé cash Fr. 125.30</p>						6	
<p>Livre de caisse du Dr. med. vet. Seiler</p>							
20.....	Date	Libellé / Quoi	Justificatif	Recettes (Entrées)	Dépenses (Sorties)		
Report						35	

		Points maximum obtenus	
Report		35	
<p>Question 14</p> <p>Lesquels de ces éléments font partie du Hardware?</p> <p> <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Barre d'outils <input type="checkbox"/> Imprimante <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Scanner <input type="checkbox"/> Ecran <input type="checkbox"/> Clavier <input type="checkbox"/> Internet </p>		2	
<p>Question 15</p> <p>Durant vos cours d'informatique, vous avez appris quelques astuces avec le clavier permettant d'utiliser Word plus efficacement. Que se passe-t-il si vous appuyez sur les touches, respectivement les combinaisons de touches, suivantes ?</p> <p> <u>CTRL+Home</u> <input type="checkbox"/> aller au début de la ligne <input type="checkbox"/> aller à la fin de la ligne <input type="checkbox"/> aller au début du document <input type="checkbox"/> aller à la fin du document. </p> <p> <u>Double-clic</u> <input type="checkbox"/> Marquer un paragraphe <input type="checkbox"/> Marquer une phrase <input type="checkbox"/> Marquer un mot <input type="checkbox"/> Fermer le programme </p> <p> <u>Caps Lock</u> <input type="checkbox"/> met le texte en italique <input type="checkbox"/> écrit en majuscule <input type="checkbox"/> souligne le texte <input type="checkbox"/> active la 3ème fonction de la touche </p> <p> <u>La combinaison de touches pour @</u> <input type="checkbox"/> Alt + G (pour Mac) <input type="checkbox"/> Alt Gr + 2 <input type="checkbox"/> Shift + 2 <input type="checkbox"/> Alt Gr + H </p>		2	
<p>Question 16</p> <p>Citez deux moyens de protéger les données et les programmes d'un PC connecté à internet contre des intrusions non autorisées et autres agissements nuisibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 		2	
<p>Question 17</p> <p>Un client appelle pour prendre rendez-vous afin de faire endormir son fidèle chien. Comment et quand fixez-vous le rendez-vous ? Argumentez votre réponse.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		2	
Report		43	

		Points	
		maximum	obtenus
Report		43	
<p>Question 18</p> <p>Vous connaissez différentes façons de poser une question. Indiquez dans les exemples ci-dessous si la question est ouverte ou fermée.</p>		3	
	ouverte fermée		
Venez-vous mardi?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Que s'est-il passé?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Prenez-vous votre deuxième chien avec?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Est-ce que le chat est à jeun?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Quand pouvez-vous venir la semaine prochaine?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Quelle est l'origine de votre chiot?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Total		46	