

**Parcours :** Vente et commerce

**Module :** Communiquer avec la direction– niveau B1 - **Unité 7/8 (Avec corrigés)**

## UNITÉ 7 – PARTICIPER À UNE RÉUNION

**Objectif d'apprentissage :** Organisation du travail et communication interne

**Compétences développées :**

- Suivre la présentation d'un département et prendre des notes.
- Accepter les consignes données et négocier si nécessaire.
- Participer activement aux discussions de rétroaction.
- Expliquer sa position après une réclamation client.

**Vocabulaire technique :** Procédure • Gestion / Suivi des réclamations • Service qualité • Fidélisation  
• Formulaire •

**Point(s) de grammaire traité(s) :** L'imparfait

**Point(s) Professionnel(s) :** La fidélisation client

**Temps:** 45 mn



## Description du contenu de la situation professionnelle :

Vous travaillez dans le magasin MACHINCHOSE.

Vous assistez à une présentation concernant la gestion des réclamations. Votre chef vous demande de prendre des notes. En effet, on va vous donner une nouvelle procédure qui va changer la façon de travailler.

**Votre collègue :** Il y a une présentation par la chef, tu viens ?

**Vous :** J'arrive, je prends une feuille et un stylo parce que la chef m'a demandé de prendre des notes.

**Votre collègue :** C'est une bonne idée de prendre des notes, c'est sur quoi déjà ?

**Vous :** On va changer la façon de faire pour les réclamations clients. On va nous expliquer la nouvelle procédure à suivre.

**Votre collègue :** Dépêche-toi, je ne voudrais pas être en retard.

## PARTIE 7.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

### EXERCICE 7.1.1 – VISIONNER LA PRÉSENTATION ET COCHER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

La présentation explique que :

- Il n'y avait aucun suivi des réclamations.
- Nous n'avions aucune réclamation.
- Nous avons beaucoup de réclamations.

L'ancienne procédure était de :

- Répondre par mail à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone aux réclamations par mail et téléphone.

Les réponses aux réclamations en magasin :

- Se faisaient par mail.
- Se faisaient à l'oral au magasin.
- Se faisaient par téléphone.

La nouvelle procédure :

- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations par mail.
- Passe obligatoirement par le service qualité.
- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations magasin.

La nouvelle procédure :

- Va permettre de suivre les réclamations.
- Va permettre de gagner du temps.
- Ne va pas changer grand-chose.

### Point professionnel : La fidélisation client

La fidélisation consiste à créer et à entretenir une bonne relation entre un client et une marque ou un magasin. L'objectif est donc de « fidéliser », c'est-à-dire d'inciter le client à refaire un achat dans un délai plus ou moins long.

Le but étant de gagner du chiffre d'affaires puisque les clients fidèles viennent plus souvent et achètent plus que les autres clients. Cela peut passer par une carte fidélité (mais ça ne suffit pas).

### Point grammaire : L'imparfait

Ce temps sert à faire une description dans le passé et à parler d'habitudes dans le passé.

Formation : **Radical du verbe à la 1<sup>ère</sup> personne du pluriel (nous)**

+

**Terminaison de l'imparfait -ais , -ais , -ait , -ions , -iez , -aient**

***Exemple : le verbe choisir***

*Je choisissais*

*Tu choisissais*

*Il/Elle/ On choisissait*

*Nous choisissions*

*Vous choisissiez*

*Ils/Elles choisissaient*

***Autres exemples :***

*Avant, les commandes se faisaient par mail*

*Avant, il n'y avait pas de suivi*

*Nous avions une autre procédure.*

### EXERCICE 7.1.2 – PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION. EN LIGNE

- Réclamation • Suivi des réclamations • Avoir des traces • Procédure • Service qualité • Formulaire •

Service dont le travail est de mesurer la satisfaction client :

Savoir où en est la réclamation :

Méthode à suivre :

Document :

Avoir un écrit, un document :

Signalement d'un problème par un client :

#### Corrigé :

Service dont le travail est de mesurer la satisfaction client :

Savoir où en est la réclamation :

Méthode à suivre :

Document :

Avoir un écrit, un document :

Signalement d'un problème par un client :

### EXERCICE 7.1.3 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu en magasin.      Vrai       Faux

Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu par téléphone.      Vrai       Faux

Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu par mail.      Vrai       Faux

Le service qualité va m'envoyer des copies des réclamations.      Vrai       Faux

La procédure ne change pas pour le magasin.      Vrai       Faux

La nouvelle procédure va prendre plus de temps.      Vrai       Faux

La nouvelle procédure va permettre d'avoir tout de suite l'avis des clients sur la solution proposée.      Vrai       Faux

## ACTIVITÉS DE PRODUCTION

EN CLASSE 1 – REGARDEZ À NOUVEAU LA VIDÉO ET PRENEZ DES NOTES. ENSUITE, FAITES UN COMPTE-RENDU. À L'ÉCRIT OU À L'ORAL

### \* Note au formateur :

Le stagiaire restitue son travail, la correction, qui peut être collective, consiste à vérifier que tous les points ont été pris en compte et que tout a été compris.

Le stagiaire doit à minima avoir pris les éléments essentiels de la nouvelle procédure :

- Garder une trace de toutes les réclamations.
- Le service qualité va collecter les réclamations pour les analyser.
- Les réclamations par mail et téléphone devront avoir une réponse par mail avec copie au service qualité.
- Les réclamations en magasin devront être notées sur le formulaire adapté et une copie de ce formulaire doit être envoyée au service qualité.
- Avoir noté l'adresse mail du service qualité.

EN CLASSE 2 – INFORMEZ LA DIRECTION DE CE QUI NE FONCTIONNE PAS ET PROPOSEZ UNE SOLUTION

Vous entendez Youssouf essayer la nouvelle procédure lors de l'appel d'un client.

**Youssouf :** Magasin MACHINCHOSE, Youssouf à votre service.

**Client :** Bonjour, je vous appelle parce que j'ai acheté chez vous un vase, sur le catalogue il est noté à 18,95 € et maintenant que je regarde mon ticket de caisse, je vois qu'il a été facturé 22,95 €.

**Youssouf :** Pouvez-vous me donner la référence de l'article qui apparait sur votre ticket de caisse ?

**Cliente :** Oui, bien sûr, c'est le 438. 39.

**Youssouf :** Il s'agit bien du vase gris et noir ?

**Cliente :** C'est bien cela.

**Youssouf :** Effectivement, il est bien à 18,95 €, nous vous devons bien 4 euros. Je vais prendre votre nom et prénom ainsi que votre adresse.

**Cliente :** Li Yin, j'habite 10, rue des Perdrix, 26000 Valence.

**Youssouf :** Merci, votre numéro c'est celui qui s'affiche : 07 07 07 07 07 ?

**Client :** C'est bien ça.

**Youssouf :** Je vais prendre votre adresse mail et vous faire un mail pour confirmer votre appel et lorsque vous reviendrez avec votre ticket de caisse, on vous remboursera les 4 €.

**Cliente :** Mais je n'ai pas d'adresse mail, je n'ai même pas d'ordinateur. Il ne suffit pas que je passe au magasin avec mon ticket de caisse ?

**Youssouf :** Eh bien passez quand vous pouvez... Et ne dites pas que vous avez téléphoné parce que sinon je dois vous répondre par mail.

**Cliente :** Ça me paraît bien compliqué, j'espère qu'il n'y aura pas de problème.

**Youssouf :** Rassurez-vous, on trouvera toujours une solution, à bientôt.

Exemple de réponse :

Bonjour,

Youssef a eu au téléphone une cliente qui avait un souci de prix. Il a voulu appliquer la procédure mais la cliente n'a pas de mail. Et puis je pense que certains clients ne vont pas vouloir donner leur adresse mail.

Ça lui a paru compliqué, elle a eu peur qu'on ne règle pas son souci. C'était une erreur de facturation, on lui doit 4 €.

Une solution serait de remplir un formulaire de réclamation pour les appels téléphoniques comme pour le magasin et l'envoyer ensuite au service qualité.

EN CLASSE 3 – COMPLÉTER LE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION POUR LA CLIENTE PRÉCÉDENTE

**Client :**

**NOM :** LI ..... **Prénom :** Yin .....  
**Adresse :** 10, rue des Perdrix .....  
**CP :** 26000 ..... **Ville :** VALENCE .....  
**Adresse mail :** ..... @ ..... **Tel :** 07 07 07 07 .....  
**Dossier suivi par :** Youssef .....

**La demande concerne :**

- Une demande de garantie
- Une erreur de prix**
- Un produit abimé
- L'attitude d'un salarié
- Un produit manquant
- Une demande de remboursement

**Produit concerné :**

**Désignation :** Vase gris et noir ..... **Référence :** 438 39 .....

**Description de la demande :** Mme LI est venue chercher un vase, prix catalogue 18,95 €. Elle a été facturée 22,95 €. On doit donc lui rembourser 4 € quand elle viendra au magasin.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## 7.2 ACTIVITÉS D'INTERACTION

EN CLASSE 4 – EXPLIQUEZ CE QUI VA ÊTRE COMPLIQUÉ QUAND IL Y A DU MONDE ET PROPOSEZ UNE SOLUTION.  
À L'ORAL OU À L'ÉCRIT

### NOUVELLE PROCÉDURE

- NOUS VOUS REMERCIONS D'ÊTRE TRÈS ATTENTIF ET DE SUIVRE CETTE PROCÉDURE.
- Mail Réponse par mail et copie immédiate au service qualité
- Téléphone Réponse par mail et copie immédiate au service qualité
- Au magasin Remplir le formulaire réclamation, répondre au client et envoi immédiat du formulaire au service qualité.

#### Réponse possible :

On peut répondre à un mail quand on a le temps et envoyer notre réponse et la copie au service qualité en même temps.

Par contre, un client au magasin ou qui téléphone doit être pris en charge tout de suite. On peut remplir le formulaire de réclamation avec lui. Mais il va être difficile d'envoyer immédiatement le document au service qualité.

Je propose que les formulaires soient tous regroupés au même endroit et qu'ils soient envoyés tous en même temps au moment où il y a moins de monde.

#### EXERCICE 7.2.1– COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS

- partir • content • beaucoup • réseaux sociaux • réclamations • Internet •

La gestion des \_\_\_\_\_ est très importante. En effet, le client a le choix entre \_\_\_\_\_ de magasins et s'il n'est pas \_\_\_\_\_, il va changer de magasin. C'est encore plus important aujourd'hui avec les \_\_\_\_\_, un mauvais avis sur \_\_\_\_\_ peut faire \_\_\_\_\_ beaucoup de clients.



**Corrigé :**

La gestion des **réclamations** est très importante. En effet, le client a le choix entre **beaucoup** de magasins et s’il n’est pas **content**, il va changer de magasin. C’est encore plus important aujourd’hui avec les **réseaux sociaux**, un mauvais avis sur **Internet** peut faire **partir** beaucoup de clients.

**EXERCICE 7.2.2 – RELIER LE MOT À SA DÉFINITION. EN LIGNE**

- Demande de garantie
- Erreur de prix
- Produit abimé
- Attitude d’un salarié
- Produit manquant
- Demande de remboursement

Le produit annoncé est absent :

Le client veut qu’on lui rende l’argent :

Demande de réparation gratuite car le produit a été acheté il n’y a pas longtemps :

Le prix affiché n’est pas celui encaissé :

Le produit a un défaut ou est cassé :

Un collègue s’est mal comporté :

**Corrigé :**

Le produit annoncé est absent :

Le client veut qu’on lui rende l’argent :

Demande de réparation gratuite car le produit a été acheté il n’y a pas longtemps :

Le prix affiché n’est pas celui encaissé :

Le produit a un défaut ou est cassé :

Un collègue s’est mal comporté :



## ACTIVITÉS DE MÉDIATION

### EN CLASSE 5 – QUELS SONT LES AVANTAGES / INCONVÉNIENTS DE LA NOUVELLE PROCÉDURE ? EN BINÔME OU GRAND GROUPE

#### Exemple d'avantages :

- Il sera possible de compter le nombre de réclamations et de savoir sur quel sujet, cela permettra de connaître les sujets sur lesquels il faut s'améliorer.
- On pourra retrouver un document sur une réclamation en cas de besoin.

#### Exemple d'inconvénients :

- Cela prendra plus de temps au magasin et au téléphone.
- Cela demande d'être rigoureux dans l'envoi des documents au service qualité.

## PARTIE 7.3 EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

### EXERCICE 7.3.1 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

Le fait de remplir un formulaire de réclamation avec le client va lui montrer qu'on donne de l'importance à sa situation.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>
Le suivi des réclamations va permettre d'être sûr que tous les clients ont une réponse.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>
Compter les réclamations donne une idée de la qualité de notre travail.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>
L'analyse des réclamations va permettre de corriger des erreurs de procédure.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>
Les clients aiment bien faire des réclamations.	Vrai <input type="checkbox"/>	Faux <input checked="" type="checkbox"/>
Le suivi des réclamations est une perte de temps.	Vrai <input type="checkbox"/>	Faux <input checked="" type="checkbox"/>

### EXERCICE 7.3.2 – CHOISIR LA RÉPONSE LA PLUS APPROPRIÉE. EN LIGNE

- proposée • immédiat • qualité • des réclamations • de réclamation •

Suivi	<input type="text"/>
Solution	<input type="text"/>
Service	<input type="text"/>
Formulaire	<input type="text"/>
Envoi	<input type="text"/>

#### Corrigé :

Suivi	<b>des réclamations</b>
Solution	<b>proposée</b>
Service	<b>qualité</b>
Formulaire	<b>de réclamation</b>
Envoi	<b>immédiat</b>

### EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

#### EN CLASSE 6 – DONNER UNE DÉFINITION

Gérer	S'occuper de
Faire un suivi	Compter pour analyser
Tracer	Avoir un écrit pour savoir où on en est
Évaluer	Juger
Qui convient	Le client est d'accord
Être attentif	Faire attention

**EN CLASSE 7 – CLASSER LES PHRASES DANS LE TABLEAU. EN GROUPE OU EN BINÔME**

\* Note au formateur : Les réponses peuvent varier en fonction des arguments apportés.

Avoir une réponse rapide par téléphone.

Avoir un mail qui nous donne la réponse à notre réclamation.

Attendre que le vendeur remplisse un document.

La réclamation va au service qualité.

Que le service qualité sache quelles sont les réclamations les plus nombreuses.

Pouvoir donner son avis sur la solution immédiatement et oralement.

BIEN POUR LE CLIENT	PAS BIEN POUR LE CLIENT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une réponse rapide par téléphone</li> <li>• Avoir un mail qui nous donne la réponse à notre réclamation</li> <li>• Que le service qualité sache quelles sont les réclamations les plus nombreuses</li> <li>• Pouvoir donner son avis sur la solution immédiatement et oralement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attendre que le vendeur remplisse un document.</li> </ul>

## PARTIE 7.4 - ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

A/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE

/4

La présentation explique que :

- Il n'y avait aucun suivi des réclamations.
- Nous n'avions aucune réclamation.
- Nous avons beaucoup de réclamations.

L'ancienne procédure était de :

- Répondre par mail à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone aux réclamations par mail et téléphone.

La nouvelle procédure :

- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations par mail.
- Passe obligatoirement par le service qualité.
- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations magasin.

La nouvelle procédure :

- Va permettre de suivre les réclamations.
- Va permettre de gagner du temps.
- Ne va pas changer grand-chose.

B/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION

/4

• Réclamation • Procédure • Service qualité • Formulaire •

Service dont le travail est de mesurer la satisfaction client :

Méthode à suivre :

Document :

Signalement d'un problème par un client :

**Corrigé :**

Service dont le travail est de mesurer la satisfaction client :

Service qualité

Méthode à suivre :

Procédure

Document :

Formulaire

Signalement d'un problème par un client :

Réclamation

**C/ VRAI OU FAUX ? /4**

- Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu en magasin. Vrai  Faux
- Le service qualité va m'envoyer des copies des réclamations. Vrai  Faux
- La procédure ne change pas pour le magasin. Vrai  Faux
- La nouvelle procédure va prendre plus de temps. Vrai  Faux

**D/ COMPLÉTER AVEC LES MOTS SUIVANTS /4**

- beaucoup • réseaux sociaux • réclamations • Internet •

La gestion des \_\_\_\_\_ est très importante. En effet, le client a le choix entre \_\_\_\_\_ de magasins, et s'il n'est pas content, il va changer de magasin. C'est encore plus important aujourd'hui avec les \_\_\_\_\_, un mauvais avis sur \_\_\_\_\_ peut faire partir beaucoup de clients.

**Corrigé :**

La gestion des **réclamations** est très importante. En effet, le client a le choix entre **beaucoup** de magasins et s'il n'est pas content, il va changer de magasin. C'est encore plus important aujourd'hui avec les **réseaux sociaux**, un mauvais avis sur **Internet** peut faire partir beaucoup de clients.

**E/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION /4**

- Demande de garantie • Produit abimé • Attitude d'un salarié • Demande de remboursement •

- Le client veut qu'on lui rende l'argent :
- Demande de réparation gratuite car le produit a été acheté il n'y a pas longtemps :
- Le prix affiché n'est pas celui encaissé :
- Un collègue s'est mal comporté :

**Corrigé :**

- Le client veut qu'on lui rende l'argent :
- Demande de réparation gratuite car le produit a été acheté il n'y a pas longtemps :
- Le prix affiché n'est pas celui encaissé :
- Un collègue s'est mal comporté :

## ÉVALUATIONS EN CLASSE

### A/ INFORMEZ LA DIRECTION DE CE QUI NE FONCTIONNE PAS ET PROPOSEZ UNE SOLUTION /4

Vous entendez Youssouf essayer la nouvelle procédure lors de l'appel d'un client.

**Youssouf** : Magasin MACHINCHOSE, Youssouf à votre service.

**Client** : Bonjour, je vous appelle parce que j'ai acheté chez vous un vase, sur le catalogue il est noté à 18,95 € et maintenant que je regarde mon ticket de caisse, je vois qu'il a été facturé 22,95 €.

**Youssouf** : Pouvez-vous me donner la référence de l'article qui apparaît sur votre ticket de caisse ?

**Cliente** : Oui, bien sûr, c'est le 438. 39.

**Youssouf** : Il s'agit bien du vase gris et noir ?

**Cliente** : C'est bien cela.

**Youssouf** : Effectivement, il est bien à 18,95 €, nous vous devons bien 4 euros. Je vais prendre votre nom et prénom ainsi que votre adresse.

**Cliente** : Li Yin, j'habite 10, rue des Perdrix, 26000 Valence.

**Youssouf** : Merci, votre numéro c'est celui qui s'affiche : 07 07 07 07 07 ?

**Client** : C'est bien ça.

**Youssouf** : Je vais prendre votre adresse mail et vous faire un mail pour confirmer votre appel et lorsque vous reviendrez avec votre ticket de caisse, on vous remboursera les 4 €.

**Cliente** : Mais je n'ai pas d'adresse mail, je n'ai même pas d'ordinateur. Il ne suffit pas que je passe au magasin avec mon ticket de caisse ?

**Youssouf** : Eh bien passez quand vous pouvez... Et ne dites pas que vous avez téléphoné parce que sinon je dois vous répondre par mail.

**Cliente** : Ça me paraît bien compliqué, j'espère qu'il n'y aura pas de problème.

**Youssouf** : Rassurez-vous, on trouvera toujours une solution, à bientôt.

#### Exemple de réponse :

Bonjour,

Youssouf a eu au téléphone une cliente qui avait un souci de prix. Il a voulu appliquer la procédure mais la cliente n'a pas de mail. Et puis je pense que certains clients ne vont pas vouloir donner leur adresse mail.

Ça lui a paru compliqué, elle a eu peur qu'on ne règle pas son souci. C'était une erreur de facturation, on lui doit 4 €.

Une solution serait de remplir un formulaire de réclamation pour les appels téléphoniques comme pour le magasin et de l'envoyer ensuite au service qualité.

1 point pour le contexte (Ça lui a paru compliqué, elle a eu peur qu'on ne règle pas son souci. C'était une erreur de facturation, on lui doit 4 €.)

1 point pour avoir précisé l'état d'esprit de la cliente

1 point pour avoir donné la raison de la réclamation

1 point pour une solution adéquate

B / COMPLÉTER LE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION POUR LA CLIENTE PRÉCÉDENTE /4

**Client :**

NOM : LI ..... Prénom : Yin .....  
Adresse : 10, rue des Perdrix .....  
CP : 26000 ..... Ville : VALENCE .....  
Adresse mail : ..... @ ..... Tel : 07 07 07 07 .....  
Dossier suivi par : Youssouf .....

La demande concerne :

- Une demande de garantie     **Une erreur de prix**     Un produit abimé
- L'attitude d'un salarié     Un produit manquant     Une demande de remboursement

**Produit concerné :**

Désignation : Vase gris et noir ..... Référence : 438 39 .....

**Description de la demande :** Mme LI est venue chercher un vase, prix catalogue 18,95 €. Elle a été facturée 22,95 €. On doit donc lui rembourser 4 € quand elle viendra au magasin.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 1 point pour la description de la demande
- 1 point pour le nom et la référence du vase
- 1 point pour le bon choix dans la demande concernée
- 1 point pour les coordonnées client





C/ VRAI OU FAUX ?

/4

Le fait de remplir un formulaire de réclamation avec le client va lui montrer qu'on donne de l'importance à sa situation.

Vrai  Faux

Compter les réclamations donne une idée de la qualité de notre travail.

Vrai  Faux

L'analyse des réclamations va permettre de corriger des erreurs de procédure.

Vrai  Faux

Les clients aiment bien faire des réclamations.

Vrai  Faux

D/ COMPLÉTER LES EXPRESSIONS.

/4

• proposée • qualité • des réclamations • de réclamation •

Suivi

Solution

Service

Formulaire

**Corrigé :**

Suivi

des réclamations

Solution

proposée

Service

qualité

Formulaire

de réclamation

E/ COMPLÉTER LE TABLEAU

/4

Gérer	S'occuper de
Faire un suivi	Compter pour analyser
Tracer	Avoir un écrit pour savoir où on en est
Qui convient	Le client est d'accord

\*NOTE AU FORMATEUR :

POUR L'ÉVALUATION ORALE : 20 POINTS RÉPARTIS, À TITRE INDICATIF.

ENTRE 0-5 POINTS : UNITÉ À REVOIR À L'AIDE DU FORMATEUR – NON ACQUIS

ENTRE 5 ET 10 : UNITÉ À REVOIR – NON ACQUIS

ENTRE 10 ET 13 : CORRECT- EN COURS D'ACQUISITION

ENTRE 13 ET 16 : GLOBALEMENT ACQUIS

ENTRE 17 ET 20 : ACQUIS

POUR L'ÉVALUATION ÉCRITE – 20 POINTS ( 20 ITEMS)