

Code : DFP-Affaires-C1-2015

**Diplôme de français  
professionnel  
Affaires C1**

Centre de langue française  
*Quand le français est une force*

## Modalités d'évaluation du DFP Affaires C1

<i>Aptitudes testées</i>	<i>Nombre de questions</i>	<i>Fiche optique</i>	<i>Durée</i>	<i>Nombre de points</i>
Compréhension écrite	10	oui	} 1 h	10
Connaissance du monde des affaires	20	oui		20
Compréhension et expression écrites	1	non	1 h 15	15
Compréhension orale et expression écrite	1	non	1 h 15	15
<b>Total pour les épreuves passées à l'écrit :</b>			<b>3 h 30</b>	<b>60</b>

<i>Aptitudes testées</i>	<i>Nombre de questions</i>	<i>Fiche optique</i>	<i>Durée</i>	<i>Nombre de points</i>
Expression orale	2	non	30 mn (15 mn par épreuve) (Préparation : 30 mn pour la 1 <sup>re</sup> épreuve)	40 (20 pts par épreuve)
<b>Total pour l'ensemble des épreuves :</b>			<b>4 h</b>	<b>100 points</b>

Pour réussir, il faut obtenir :

**30 points sur 60** aux épreuves passées à l'écrit ;

**55 points sur 100** à l'ensemble des épreuves.

Pour bénéficier d'une mention, il faut obtenir :

**70 points sur 100** pour la mention Bien

**80 points sur 100** pour la mention Très bien

**PARTIE 1**

- Prenez connaissance :
  - des questions **1 à 5**
  - et des quatre textes suivants, chacun de ces textes présentant quatre chapitres **A, B, C, D** d'un ouvrage intitulé *Pour fidéliser les clients*.
- Vous devez indiquer dans quel chapitre **A, B, C ou D** devrait se trouver la réponse à chacune des cinq questions.
- Pour chaque question **1 à 5**, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C** ou **D** qui vous paraît exacte.
- Attention ! Il se peut qu'un même chapitre apporte une réponse à plusieurs questions ou, qu'à l'inverse, il ne contienne de réponse à aucune question.

**Questions 1 à 5**

1. Comment motiver la force de vente ? ...
2. Comment gérer les réclamations ? ...
3. Y a t-il une priorité à établir dans l'aménagement des services de l'entreprise ? ...
4. Comment affiner notre étude de marché ? ...
5. Les entreprises disposent-elles d'une méthode unique pour fidéliser les clients ? ...

**A****Agir pour le client**

Les entreprises ont de multiples façons d'agir pour attirer et garder les clients. Il n'y a pas de remède miracle ; à chacun de trouver sa propre démarche en fonction de son contexte. Mais voici toutefois quelques pratiques utiles. Il faut d'abord être un vrai professionnel dans son métier de base. Ensuite, il est nécessaire de choisir le bon segment de clients ; nous ne sommes plus à l'époque du « client moyen ». Connaître les clients, c'est savoir ce qui a de la valeur pour eux. Et c'est cette valeur apportée qu'il faut mettre en évidence et améliorer de façon permanente. Il sera utile aussi de renforcer les relations personnelles avec les clients ; c'est une sorte de *personnalisation de masse*. Fournir des avantages aux clients fidèles est l'étape suivante.

**B****Connaître le client**

Si vous ne fournissez pas le bon produit à la bonne personne au bon moment, aucune technique de fidélisation ne sera utile. Nous ne sommes plus à l'époque des stratégies de masse mais à celle des approches spécifiques. Il s'agit donc de commencer par analyser la structure de la clientèle pour choisir un segment de clientèle intéressant. Cette segmentation ne se fait pas simplement sur les critères classiques des catégories socioprofessionnelles. Ce sont les comportements d'achat, les attentes et aussi leur intérêt pour l'entreprise qui sont discriminants.

**C****Regarder notre activité avec les yeux du client**

Il est indispensable de traiter avec beaucoup de soin le moindre incident. Il faut bien sûr s'attacher à éliminer les sources d'insatisfaction. De plus, un client mécontent peut avoir une bonne image de l'entreprise en voyant tous les efforts faits pour rétablir la situation et régler son problème. C'est donc une remarquable occasion de refidéliser les mécontents.

**D****Organiser l'entreprise en fonction du client**

Structurer l'entreprise autour de la notion de client, c'est dire que le principe organisateur du fonctionnement ne concerne pas, en premier lieu, la nature des métiers, ni les types de produits ou l'implantation géographique. L'entreprise organise son fonctionnement d'abord à partir des clients ; les processus de travail sont identifiés et pilotés pour apporter des résultats aux différents types de clients. L'organisation permet d'être à proximité du client et favorise la réactivité. Il est même possible de nommer un « chargé de mission fidélisation ». L'expérience montre qu'impliquer les managers et sensibiliser le personnel apportent de bons résultats.

**PARTIE 2**

- Dans le texte suivant, cinq phrases ont été supprimées
- Vous devez retrouver chacune d'entre elles parmi les huit phrases **A** à **H** proposées.
- Pour chaque question **6** à **10**, cochez sur la fiche la phrase **A** à **H** la plus appropriée.

**Questions 6 à 10**

**COMPTE RENDU D'ACTIVITE DE NOTRE FILIALE  
RESULTATS DU PREMIER SEMESTRE 2015**

Monsieur le Président-Directeur Général,

**(6)** ..... Celui-ci a atteint 0,8 milliard d'euros. Ce bénéfice marque une progression de 40 % par rapport au résultat du premier semestre 2014. Elle provient des bonnes performances opérationnelles des différents pôles d'activité de notre filiale. **(7)** .....

La fusion se présente sous les meilleurs auspices. **(8)** ..... Nous observons déjà des économies de coûts.

Quant à notre organisation interne, nous avons pu limiter les licenciements de personnel grâce à un plan de restructuration efficace et respectueux des souhaits de nos salariés. **(9)** ..... Nous avons partiellement compensé ces départs en embauchant de jeunes diplômés.

Notre filiale a continué d'axer sa politique commerciale sur les produits et segments de clientèle les plus rentables. Nous avons renforcé notre présence dans les régions où nous étions faiblement implantés, en ouvrant cinq nouvelles agences. **(10)** ..... De plus, et ceci va dans le même sens, nous avons choisi de travailler avec une nouvelle agence de publicité dans le but de rajeunir notre image.

Ces orientations stratégiques ont naturellement porté leurs fruits et les porteront encore à l'avenir.

La directrice de la filiale  
Marie Danton

**Phrases A à H**

- A.** 5% de nos effectifs ont pu partir en retraite anticipée.
- B.** Nous avons accru nos efforts de marketing en élargissant notre présence sur les différents supports publicitaires, en particulier par voie d'affichage.
- C.** Nous avons en effet acheté notre principal concurrent pour un prix modique.
- D.** À l'issue du premier semestre 2015, nous avons enregistré une forte progression du bénéfice net.
- E.** Nos ventes ont augmenté de 20% en moyenne, d'une façon assez homogène sur l'ensemble du territoire.
- F.** Aucun salarié, quels que soient son statut professionnel ou son ancienneté, n'a été licencié.
- G.** Elle se réalise sans perte de clientèle, ni perturbation dans l'activité.
- H.** En conséquence, les régions agricoles sont un peu défavorisées.

- Pour chaque question **11 à 30**, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C ou D** qui vous paraît exacte.

**Question 11**

Dans la société où vous travaillez, tenter de recouvrer vos factures vous demande trop de temps et n'est pas rentable par rapport à vos résultats. Vous décidez de confier cette tâche à :

- A. une société sous-traitante
- B. une société d'affacturage
- C. une société de conseil
- D. une société d'intérim

**Question 12**

Vous voulez savoir si le nouveau produit de beauté mis au point par le service recherche et développement de votre société a de bonnes chances de se vendre. Vous devez organiser :

- A. un échantillonnage
- B. un sondage d'opinion
- C. un créneau
- D. une étude de marché

**Question 13**

Vous cherchez la société qui pourra informatiser vos 10 filiales. Pour cela, vous allez :

- A. recourir à un transitaire
- B. faire une proposition de services
- C. lancer un appel d'offres
- D. consulter un cabinet de recrutement

**Question 14**

Directeur d'une jeune start-up, vous décidez d'introduire votre société en Bourse. Sur quel marché devez-vous le faire ?

- A. le marché des changes
- B. le nouveau marché
- C. le marché obligataire
- D. le marché des matières premières

**Question 15**

Vous êtes à la recherche de nouveaux clients. Vous allez :

- A. organiser un service après-vente
- B. créer un service de traitement des réclamations
- C. acheter des fichiers marketing ciblés
- D. animer un club de clients

**Question 16**

Vous souhaitez faire d'importants travaux dans les bureaux de votre entreprise. Quel document devez-vous obtenir avant de prendre votre décision ?

- A. une facture pro forma
- B. une facture douanière
- C. un devis
- D. une facture d'avoir

**Question 17**

Vous voulez créer une société dont la seule activité consiste à détenir et à gérer des actions des autres sociétés du Groupe. Laquelle allez-vous choisir ?

- A. un conglomérat
- B. une holding
- C. un cartel
- D. un trust

**Question 18**

En créant votre entreprise, il y a une formalité administrative que vous ne devez pas oublier. Laquelle ?

- A. rédiger les statuts
- B. trouver un circuit de distribution
- C. concevoir votre publicité
- D. acheter ou louer vos locaux

**Question 19**

Vous lisez dans la presse que *la demande intérieure soutient l'activité*. Ceci signifie que :

- A. l'activité économique se porte mal
- B. les carnets de commandes sont pleins
- C. l'épargne ne cesse de progresser au détriment de la consommation
- D. l'investissement des entreprises stagne

**Question 20**

Vous venez d'investir dans des biens qui vont perdre de leur valeur au fil des années. Pour tenir compte de cette dépréciation, vous devez effectuer dans votre comptabilité :

- A. un amortissement
- B. un autofinancement
- C. un fonds de roulement
- D. un prélèvement

**Question 21**

Parmi les affirmations suivantes, laquelle est vraie ?

- A. le chiffre d'affaires est égal à la valeur ajoutée augmentée des consommations intermédiaires
- B. le chiffre d'affaires est égal au prix de revient augmenté de la T.V.A.
- C. le chiffre d'affaires est égal au bénéfice moins les charges du personnel
- D. le chiffre d'affaires est égal au prix de vente multiplié par les quantités vendues

**Question 22**

Vous travaillez pour l'entreprise ABZ et vous venez de recevoir le contrat de vente de l'un de vos fournisseurs IXE où il est précisé : «*Nous pouvons vous livrer votre marchandise, sous huitaine, port dû, au prix de 250 €*» ... Qui paiera les frais de transport ?

- A. L'entreprise ABZ
- B. L'entreprise ABZ mais elle sera remboursée par l'entreprise IXE
- C. L'entreprise IXE
- D. L'entreprise ABZ et l'entreprise IXE se partageront les frais

**Question 23**

La marchandise que vous avez commandée est arrivée le 15 janvier. Le paiement doit être effectué à «60 jours fin de mois de livraison». A quelle date êtes-vous tenu de payer cette marchandise ?

- A. fin février
- B. mi-avril
- C. fin mars
- D. mi-mars

**Question 24**

Vous avez décidé de mettre en place une stratégie marchandisage intelligente. Pour cela, vous allez :

- A. choisir le meilleur emplacement pour votre magasin
- B. développer une technique douanière permettant l'échange de marchandises
- C. optimiser les flux de transport de marchandises
- D. bien agencer les produits dans votre point de vente

**Question 25**

Vous travaillez au service marketing et vous souhaitez susciter l'achat immédiat de votre produit sur le lieu de vente. Quel type d'action allez-vous mettre en place ?

- A. un envoi de prospectus à domicile
- B. un affichage sur les murs
- C. un spot publicitaire à la radio
- D. une démonstration du produit dans un magasin

**Question 26**

Parmi ces éléments, lequel ne fait pas partie des investissements immatériels ?

- A. recherche et développement
- B. acquisition d'un ordinateur
- C. formation du personnel
- D. achat d'un logiciel

**Question 27**

A la radio, vous entendez un économiste dire que les prix à la consommation s'envolent depuis 3 mois. Il dit donc qu'il y a :

- A. de la désinflation
- B. de la déflation
- C. de l'inflation
- D. de la stagnation

**Question 28**

Dans l'entreprise où vous travaillez, le bilan de l'exercice 2 000 fait ressortir les éléments suivants : *montant des dettes : 15 500 ; montant des stocks : 6 000 ; celui des provisions : 11 500 ; celui des capitaux propres : 100 000*. Quel est le montant du passif ?

- A. 133 000
- B. 127 000
- C. 33 000
- D. 27 000

**Question 29**

Vous souhaitez réaliser un investissement direct à l'étranger. Vous allez :

- A. acheter des actions d'une entreprise à l'étranger
- B. implanter une unité de production à l'étranger
- C. acquérir des obligations de l'État du pays étranger choisi
- D. répondre à un appel d'offres d'une entreprise à l'étranger

**Question 30**

Vous êtes propriétaire d'un terrain agricole et donc soumis à impôt. Parmi ces prélèvements fiscaux, vous aurez à verser :

- A. la taxe sur la valeur ajoutée
- B. la taxe d'habitation
- C. la taxe foncière
- D. la taxe intérieure sur la consommation



**Question 31****La situation**

En Suisse et plus particulièrement à Genève, artisans décorateurs et particuliers connaissent bien les Établissements *WEBER*. Chez *WEBER*, on trouve tout pour aménager un intérieur de rêve.

Tous les tissus muraux, à tendre ou à coller, les tissus d'ameublement existent dans cette maison centenaire. *WEBER* ne fabrique pas, mais possède un bureau d'études où une équipe de stylistes conçoit des modèles originaux.

Les dessins et instructions sont alors confiés à plusieurs industriels européens et, parmi eux, aux « *Filatures Wallonnes* » plus connues sous les initiales « *F.W.* ». La préparation des collections demande beaucoup de temps, en raison notamment de la durée d'exécution en usine.

Les conditions générales de vente des fabricants sont établies en conséquence. Celles des établissements « *F. W.* » stipulent un délai de livraison de 8 semaines à compter de la réception de la commande et des « cartons » (c'est-à-dire des dessins).

Ainsi le modèle de tissu pour revêtement mural : « Impressions d'Afrique » qui doit figurer dans le catalogue printemps 2016 a été commandé le 23 septembre par courrier à « *F.W.* ». Il est à dominante beige et représente une troupe de girafes traversant un désert.

Mais, un peu plus tard, un étudiant des Arts décoratifs venu en stage chez *WEBER* suggère, tout en appréciant le modèle, de modifier les couleurs et de remplacer les girafes par des éléphants de façon à introduire dans le dessin des formes plus arrondies et moins austères.

Son initiative paraît excellente à toute l'équipe des stylistes.

Le responsable des projets pense qu'il n'est peut-être pas trop tard pour revoir la commande du 23 septembre. Par téléphone, il prend alors contact avec « *F.W.* » (*voir, en annexe 1, le compte rendu de la communication téléphonique du 2 octobre*).

Les 8 semaines s'écoulent, on arrive au 20 novembre et les coupons de tissu n'ont pas été livrés.

Plutôt que de téléphoner et afin de garder une preuve de sa démarche, le responsable des commandes de l'entreprise *WEBER* adresse à « *F. W.* » la lettre jointe *en annexe 2*.

Au service commercial de « *F. W.* », la lettre provoque l'étonnement. De toute manière, ils ont prévu de livrer le tissu le 28 novembre, cette date ne pouvant être avancée.

**Votre travail**

Vous travaillez à la direction commerciale des « *Filatures Wallonnes* » et, à partir de toutes ces informations et à l'aide des tableaux « Les expressions de la correspondance commerciale » (voir Annexe 3), vous adressez aux *Établissements WEBER* la lettre qui convient à la situation.

Votre lettre aura pour référence : LV/TM/311. Elle sera datée du 24 novembre et signée par Pierre Vanderbusche, directeur commercial.

Vous devrez rédiger cette lettre sur la feuille à en-tête ci-jointe des *Filatures Wallonnes*.

## Annexe 1

# FILATURES WALLONNES

## FICHE TÉLÉPHONIQUE

Date : 2 octobre 2015

Heure : 9 h

### MESSAGE DE LA PART DE :

M/Mme : *Weber - Tout pour le décor*  
 Adresse : *107, Bd Helvétique - 1207 GENÈVE (SUISSE)*  
 Qualité : *Directeur*  
 Tél : *41.22.909.7001*

### OBJET

### SUITE DONNÉE

- *Demande de modification pour modèle « Impression d'Afrique »*

*=> Ai donné notre accord*

- *Remplacer « girafes » par « éléphants »*  
  
*+ Changer les couleurs (beige + doré)*

*=> Ai informé du coût supplémentaire (entre 600 et 700 €) car besoin de modifier les rouleaux d'impression déjà gravés.*

\* \* \* \* \*

- *Enverra immédiatement les nouveaux dessins*

Nom et signature du rédacteur de la fiche :

Annexe 2

**ÉTABLISSEMENTS WEBER**  
***Tout pour le décor***

127, Bd Helvétique - 1207 GENÈVE (SUISSE)

Filatures Wallonnes  
162, Avenue Émile Zola  
1003 BRUXELLES  
BELGIQUE

V/réf :  
N/réf : PK/LL/037  
Objet : retard de livraison  
P.J. :

Genève, le 20 novembre 2015

Messieurs,

Le 23 septembre dernier, nous avons passé commande de 14 coupons de tissu imprimé, par lettre référencée PK/IA/37 accompagnée des dessins à reproduire.

Par vos conditions générales de vente, vous vous engagez à livrer vos fabrications 8 semaines après la réception de la commande. Ce délai a jusqu'ici toujours été respecté.

Compte tenu d'un battement de 2 jours pour l'acheminement de notre ordre à la poste, vous deviez nous faire parvenir les coupons par votre transporteur habituel pour le 20 novembre.

En conséquence, nous vous mettons dans l'obligation de nous faire parvenir cette marchandise avant le 26 novembre 2015.

Cette date passée, nous exigerons de votre part un rabais de 10% en réparation du retard occasionné dans la préparation de nos collections de printemps.

Nous pensons que vous saurez nous donner satisfaction et vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Pierre KELLER  
Responsable des commandes



## Annexe 3 :

# Les expressions de la correspondance commerciale

Quand j'écris une lettre commerciale



### JE COMMENCE SOUVENT PAR ME RÉFÉRER À QUELQUE CHOSE :

Lettre, télex, annonce, entretien téléphonique, rencontre, offre ... :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons bien reçu / Nous venons de recevoir / Nous accusons réception de / Nous avons pris connaissance de / Nous nous référons à / Nous avons pris bonne note de / Nous vous remercions de</li> <li>• En référence à / Nous référant à / En réponse à / Suite à</li> </ul>	<p>votre lettre du ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• par laquelle vous nous informez que...+ verbe</li> <li>• nous informant que ... + verbe</li> <li>• relative à ... + nom</li> <li>• se rapportant à ... + nom</li> <li>• concernant ... + nom</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par votre lettre du..., vous nous informez que ... + verbe</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre lettre du ... nous est bien parvenue. / a retenu notre attention.</li> </ul>		



### JE DIS QUE J'INFORME :

- **Nous vous informons que** nous acceptons votre demande de prorogation.
- **Nous vous informons de** la modification des horaires d'ouvertures de nos bureaux.
- **Nous vous faisons savoir / précisons / indiquons / rappelons que** nous vous paierons par chèque.
- **Nous vous faisons connaître** nos nouveaux tarifs,
- **Nous vous adressons / fournissons** des indications / renseignements sur cet appareil.
- **Veillez prendre bonne note** de cette majoration de 5 %.



### JE FORMULE MA DEMANDE :

*De manière plus ou moins polie ou ferme selon les circonstances :*

- **Vous nous obligeriez en** acceptant de proroger l'échéance.
- **Nous vous serions obligés / reconnaissants de** nous faire connaître votre réponse dans les plus brefs délais.
- **Nous vous saurions gré de** Des informations complémentaires nous **seraient utiles**.
- **Nous aimerions / souhaiterions / désirerions** recevoir votre dernier catalogue.
- **Je vous prie de (bien vouloir)** prendre bonne note de cette modification.
- **Veillez me confirmer** votre réponse par retour de courrier.
- **Vous voudrez bien** nous retourner les pièces jointes.
- **Nous vous demandons de (bien vouloir)** procéder à un envoi immédiat.
- **Nous réclavons / exigeons** des dommages et intérêts pour le préjudice causé.
- **Nous vous mettons en demeure de** nous payer dans les 48 heures.



### PARFOIS J'ANNONCE UN ENVOI :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Veillez trouver,</b></li> <li>• <b>Vous trouverez,</b></li> <li>• <b>Nous vous envoyons / adressons / faisons parvenir,</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ci-joint,</li> <li>ci-inclus,</li> <li>sous ce pli,</li> <li>sous pli séparé</li> </ul>	<p>la facture n° ...</p>
--	--	--------------------------

- Nous vous expédions les articles demandés.



### D'AUTRES FOIS, J'AI À CONFIRMER :

- **Je vous confirme** notre rendez-vous ...
- **Comme convenu,** le règlement se fera par virement ...
- **Comme vous me l'avez demandé,** la livraison sera effectuée dans les huit jours.
- **Conformément à notre accord,** le transport s'effectuera franco domicile.



### J'APPORTE UNE RESTRICTION :

*La prudence me dicte cette formulation.*

- **À notre avis,** il serait imprudent de ...
- **À titre indicatif,** nous vous informons ...
- **D'une manière générale,** nous demandons ...
- **Sauf erreur de notre part,** vous devez ...
- **Exceptionnellement,** nous consentons à ...
- **Sans engagement de notre part,** vous pouvez ...
- **À titre exceptionnel,** nous acceptons ...
- **Il nous semble que** votre proposition est ...



### JE FAIS DES PROMESSES POUR RASSURER :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vous pouvez compter sur / être assuré de</b> notre complète discrétion.</li> <li>• <b>Nous vous assurons / Soyez persuadé que</b> le nécessaire sera fait.</li> <li>• <b>Nous nous engageons à</b> vous livrer sous huitaine.</li> <li>• <b>Si vos conditions sont avantageuses,</b> nous vous passerons commande ...</li> </ul>
--

### Annexe 3 (suite) :

Si tout va bien

S'il y a des problèmes

#### JE DIS MA SATISFACTION :

- Nous sommes heureux de vous annoncer l'envoi de ...
- Nous avons le plaisir de vous donner satisfaction ...
- Nous nous empressons de répondre à votre offre ...

#### JE DIS MON REGRET :

- **Nous regrettons de** ne pas pouvoir vous satisfaire.
- **Nous avons le regret de** vous annoncer la fermeture de ...
- **Nous sommes au regret de** devoir arrêter la production ...

#### JE MANIFESTE DE L'INTÉRÊT, JE DIS MON INTENTION :

• Nous sommes intéressés par • Nous nous intéressons à	votre offre du ...
• Votre offre du ...	nous intéresse (vivement), nous a (particulièrement) intéressés.
• Nous avons l'intention de • Nous souhaiterions	vous commander ...

#### J'EXPRIME L'OBLIGATION :

*Elle justifie une décision désagréable ou permet de menacer mon correspondant.*

• La crise actuelle nous • Cette faillite nous	oblige / contraint	à reporter notre décision
• <b>Nous sommes / Nous nous voyons / Nous nous trouvons</b> • À défaut de règlement / Dans le cas contraire, nous serions	<b>contraints / obligés / dans l'obligation / dans la nécessité</b>	de remettre votre dossier au service contentieux.

#### Je lui dis qu' IL M'EST POSSIBLE DE ...

#### Je lui dis qu' IL M'EST IMPOSSIBLE DE ..., c'est à dire que je refuse ce qui a été demandé.

→ 

• <b>Nous (ne) pouvons (pas)</b> vous donner satisfaction. • <b>Nous (ne) sommes (pas)</b> en mesure de vous consentir ce prêt ... • <b>Nous sommes dans l'impossibilité de</b> respecter les délais...
---

 ←

#### J'ACCEPTÉ :

• <b>Nous acceptons</b>	votre proposition...
• <b>Nous consentons à</b> • <b>Nous sommes prêts à</b> • <b>Nous sommes disposés à</b>	vous offrir...

#### JE FAIS UNE CONTRE-PROPOSITION :

• <b>Toutefois / Néanmoins,</b> • <b>En revanche / Par contre,</b>	nous pouvons	vous accorder une remise de 5 %.
---	--------------	----------------------------------

Et pour respecter les règles sociales

#### JE REMERCIE :

*Pour l'avantage qui a été ou sera obtenu*

• <b>Nous vous remercions</b> de votre aimable invitation et • <b>Nous vous en remercions</b> d'avance/par avance et • <b>Nous vous adressons/ renouvelons nos remerciements</b> et	} nous vous prions de recevoir, ... , nos salutations distinguées.
---	--

#### JE PRÉSENTE MES EXCUSES :

*Pour l'avantage refusé ou le dommage causé.*

• <b>Nous vous présentons / renouvelons (toutes) nos excuses</b> pour ce retard. • <b>Nous vous prions de</b> • <b>Vous voudrez bien</b> • <b>Veillez</b> • <b>Avec toutes nos excuses pour</b> ce retard.	} nous excuser de cet oubli. nous excuser de vous avoir livré avec retard.
--	---

**Question 32**

**La situation**

Vous êtes journaliste économique pour un grand journal francophone. Pour la rubrique économie, votre rédacteur en chef vous a demandé de rédiger un article sur le secteur du tourisme.

Pour pouvoir rédiger cet article, vous allez écouter une interview réalisée auprès de l'un des plus importants tour-opérateurs français : le groupe **Nouvelles Frontières**.

**Votre travail**

Vous allez écouter deux fois cette interview.

Pendant l'écoute, vous devez prendre des notes.

À partir de ces notes, vous rédigerez un compte rendu synthétique de 250 à 300 mots de cette interview.

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_ N° identification \_\_\_\_\_

**Question 32 - *Compte-rendu***



## TRANSCRIPTION DE L'ENREGISTREMENT

Vous allez écouter deux fois un extrait de l'interview radiophonique d'un spécialiste du secteur du tourisme.

Pendant l'écoute, vous prendrez des notes.

À partir de ces notes, vous rédigerez un compte rendu synthétique, de 250 à 300 mots, de cette interview.

Vous avez deux minutes pour lire les informations se rapportant à la situation.

2'

1<sup>ère</sup> écoute

**M. DULAC, bonjour. Étant spécialiste du secteur du tourisme, vous connaissez bien sûr Nouvelles Frontières. Nouvelles Frontières a fêté en 2007 son quarantième anniversaire. Pouvez-vous tout d'abord préciser comment s'est constitué le groupe, tel qu'il existe aujourd'hui ?**

Nouvelles Frontières a été créé en 1967, sous la forme d'une association. Dans l'esprit de son créateur, il s'agissait de défendre le " droit au voyage " et de " démocratiser le transport aérien ". Le contexte était très différent dans ces années-là et la société faisait alors figure de pionnière dans le panorama français du tourisme. Le développement très rapide de ses activités a entraîné la nécessité de se constituer en SARL, 6 ans plus tard.

Dans les années 80, Nouvelles Frontières a ouvert ses premiers hôtels-clubs et repris une compagnie aérienne. Ceci lui a permis de proposer toute une palette de services allant du simple vol jusqu'à l'hébergement et l'organisation de circuits ou de séjours à des prix raisonnables.

Aujourd'hui, Nouvelles Frontières proprement dit n'est que l'une des sociétés faisant partie du groupe Nouvelles Frontières. En effet, les années 2000 ont été marquées par de nombreuses opérations qui ont donné au groupe son périmètre actuel : entrée dans le capital puis prise de contrôle totale de Nouvelles Frontières par un des leaders européens du secteur en 2002 et rachat de la branche voyage d'un de ses principaux concurrents.

En 2007, le chiffre d'affaires du groupe s'est élevé à environ 1,16 milliard d'euros, pour un effectif de 3 400 personnes réparties au sein des différentes sociétés du groupe.

**Toutes ces opérations ont dû entraîner des bouleversements ?**

Tout d'abord il faut bien comprendre que les années 2000 ont été mouvementées pour la profession tout entière.

Premièrement, la conjoncture n'était pas favorable, on a assisté à une réforme générale du secteur du tourisme français à laquelle se sont ajoutés les aléas propres à la profession ; je pense en particulier à l'épidémie qui a touché l'île de la Réunion, l'une des principales destinations de Nouvelles Frontières.

Deuxièmement, la concurrence s'est faite de plus en plus vive à l'intérieur du secteur.

Cette situation générale, s'ajoutant aux mouvements de restructuration et, en partie, les expliquant, a entraîné la nécessité d'arrêter certaines activités non rentables, de mettre en place un plan social et de procéder à une remise à plat du management.

Aujourd'hui les signaux sont positifs. Le groupe est en pleine renaissance. Les efforts fournis et les sacrifices consentis commencent à porter leurs fruits.

**Pourriez-vous préciser quels ont été les différents aspects de ce plan de reconquête du marché ?**

D'une façon générale, on a assisté à une diversification des activités afin de rester au pas de l'évolution du secteur et de mieux répondre à la demande des clients grâce entre autres aux synergies entre les différents partenaires qui ont apporté leur savoir-faire propre.

Plus précisément, face à un marché qui évolue à toute vitesse, en particulier avec l'arrivée des acteurs internet et des compagnies low cost, la société a fait un effort de clarification de son positionnement.

Son souci a été, tout en proposant de nouveaux produits, de rester fort sur un concept d'entrée et de milieu de gamme avec une véritable diversité de produits et une marque proche du public afin de préserver l'esprit dans lequel Nouvelles Frontières avait été fondé.

Nouvelles Frontières propose donc dorénavant, parallèlement à son offre historique qui est renforcée, une nouvelle enseigne d'hôtels-clubs d'entrée de gamme (une quinzaine environ), avec des prix 15 % moins élevés que ceux de ses produits traditionnels.

Par ailleurs, la société s'efforce de desservir toujours plus de nouvelles destinations avec sa compagnie aérienne comme, par exemple, le Sénégal.

Enfin dans le domaine de la distribution aussi sa présence a été renforcée. Tout d'abord avec l'ouverture de 40 nouvelles agences Nouvelles Frontières venant s'ajouter aux 217 existantes. D'autre part, une nouvelle agence spécialisée dans l'aventure (proposant 29 nouveaux produits autour de la randonnée, du trekking ...) a vu le jour.

Parallèlement, Nouvelles Frontières a compris qu'il lui fallait renforcer son offre sur le net en proposant de plus en plus de séjours, des thématiques centrées sur des thèmes porteurs comme par exemple le bien-être ou l'aventure, mais surtout en permettant aux voyageurs de construire leur propre voyage à la carte en choisissant parmi de multiples combinaisons.

Pour rendre cette offre plus visible, en 2007, une petite révolution a eu lieu : pour la première fois dans son histoire, Nouvelles Frontières s'est lancé dans la pub télévisée avec des films axés sur « le voyage-découverte » et « l'hôtellerie-club » en famille.

Ces spots ont été relayés par un dispositif presse et affichage. Globalement, le budget communication en 2007 a été de 6 millions d'euros auxquels il faut ajouter les 3 millions pour la communication sur internet.

On peut donc parler d'un véritable renouveau de la part de Nouvelles Frontières.

**M. DULAC, je vous remercie pour cet entretien.**

Pause : 00'10''

Deuxième écoute

Fin de l'épreuve de compréhension orale

**Epreuve 1 (Synthèse de documents)**

**Préparation** : 30 minutes

**Présentation** : 15 minutes

Le candidat rend compte *en français* de deux à cinq documents (articles de presse, lettres, rapports, tableaux et graphiques, etc.) tenant sur deux à trois pages et rédigés (ou présentés) *dans sa langue maternelle*.

Ces documents sont à dominante informative. Ils se rapportent au monde des affaires, et plus particulièrement à un domaine économique (économie générale et/ou économie d'entreprise) du pays ou de la région d'origine du candidat.

Le candidat ne doit pas traduire, mais faire la *synthèse* des informations contenues dans ces documents et en rendre compte.

Si nécessaire, l'examineur intervient pour l'aider, notamment pour la traduction de certains termes. L'examineur peut aussi être amené à poser des questions pour avoir des précisions ou des compléments d'informations.

L'examineur est dans la situation d'un visiteur francophone désireux d'obtenir des informations sur un aspect particulier des affaires dans le pays ou la région du candidat. Il rencontre le(la) candidat(e) pendant environ 15 minutes.

**Epreuve 2 (Exposé débat)**

**Présentation : 15 minutes**

Pendant les 5 à 7 premières minutes, le candidat fait un exposé, sans être interrompu. Puis, pendant le reste du temps, il répond aux questions de l'examineur.

L'exposé porte sur un sujet que le candidat a lui-même choisi et qu'il a préparé à l'avance.

Le sujet doit être présenté par le candidat lors de l'inscription et agréé par le jury du centre local d'examen.

Le sujet doit se rapporter directement au monde des affaires. Il doit être de nature polémique et permettre un exposé de type argumentatif.

Pendant son exposé, le candidat doit présenter son point de vue sur un sujet précis, soit en défendant une thèse, soit en faisant la synthèse des arguments des uns et des autres. De même, pendant l'entretien avec l'examineur, le candidat doit continuer à défendre son point de vue.

Le candidat remettra à l'examineur une courte bibliographie (à savoir la liste des ouvrages et des articles qu'il a consultés pour bâtir son exposé).

*Quelques exemples de sujets :*

- Le Danemark a-t-il intérêt à entrer dans la Zone euro ?
- La gestion des ressources humaines joue-t-elle un rôle important dans la réussite des PME ?
- La P.A.C. pourra-t-elle survivre à l'entrée de nouveaux pays dans l'Union européenne ?
- L'adhésion de la Chine à l'OMC aura-t-elle uniquement des effets positifs sur l'économie chinoise ?
- Le développement économique de l'Arabie Saoudite peut-il être basé sur le pétrole uniquement ?
- Les parcs de loisirs en France sont-ils toujours promis à un avenir économique rentable ?
- Les caractéristiques de la publicité à la télévision en France sont-elles les mêmes que celles en Corée ?
- Licenciement et rentabilité de l'entreprise : l'intérêt des actionnaires est-il compatible avec l'intérêt des salariés ?
- L'élargissement de l'UE va-t-il permettre de réduire les écarts entre les niveaux de vie des 25 pays appelés à en faire partie ?
- Le vieillissement de la population n'a-t-il que des effets négatifs sur le développement économique des pays industrialisés ?

# **CORRIGÉS**

**Compréhension écrite**

Partie 1

1. D
2. C
3. D
4. B
5. A

Partie 2

6. D
7. E
8. G
9. A
10. B

**Connaissance du monde des affaires**

11. B
12. D
13. C
14. B
15. C
16. C
17. B
18. A
19. B
20. A
21. D
22. A
23. C
24. D
25. D
26. B
27. C
28. B
29. A
30. C

**Compréhension et expression écrites**

Proposition de lettre (Question 31)

Établissements WEBER  
*Tout pour le décor*  
127, Bd Helvétique  
1207 GENÈVE (SUISSE)

V/réf : PK/LL/037  
N/réf : LV/TM/311

Objet : votre réclamation

Bruxelles, le 24 novembre 2015

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre lettre du 20 courant dans laquelle vous évoquez un retard de notre part concernant la livraison de votre commande du 23 septembre 2015.

Nous vous rappelons que, le 2 octobre dernier, vous avez, par téléphone, demandé une modification des couleurs et des dessins. Nous avons dû, en conséquence, graver à nouveau les rouleaux d'impression. Une modification aussi importante équivaut pour nous à une nouvelle commande. Le délai de livraison de 8 semaines, prévu dans nos conditions générales de vente, se compte donc à partir du 2 octobre et non du 23 septembre.

Il nous est impossible d'avancer la date de livraison prévue le 28 novembre. Croyez bien que nous regrettons vivement de ne pouvoir vous donner satisfaction.

En espérant poursuivre les excellentes relations que nous entretenons de longue date, et dans l'attente de vos ordres futurs que nous exécuterons toujours avec le plus grand soin, nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos meilleures salutations.

Pierre VANDERBUSCHE  
Directeur commercial

Centre de langue française

*Quand le français est une force*

© CCI Paris Ile-de-France – Toute reproduction partielle ou totale  
sans l'autorisation de la CCI Paris Ile-de-France est interdite