

Code branche COPRH	Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES TECHNIQUES Régime technique - Session 2011/2012	
Épreuve écrite	Branche	Division / Section
Durée épreuve 3 heures	Communication professionnelle et relations humaines	CC
Date épreuve 22 MAI 2012		

MISE EN SITUATION

CAVES FREGLER
33 rue du Vin
L-5451 STADTBREDIMUS
www.caves-fregler.lu
23 69 25 45
23 69 25 46



Vous (Frédérique BORDO) travaillez comme assistant(e) dans la société CAVES FREGLER à Stadtbredimus. L'activité commerciale de cette entreprise est d'acheter et de revendre toutes sortes de vins, spiritueux et accessoires. Sa clientèle est très variée et va du client privé aux grandes sociétés en passant par les restaurants.

Votre patron (directeur) s'appelle Gast FREGLER. Aujourd'hui (22 mai 2012) vous êtes chargé(e) de divers travaux de rédaction et de mise en forme :

1. réalisation d'un publipostage avec création d'une lettre modèle	16 pts	xxx_modèle.dotx xxx_main.docx xxx_data.mbdx xxx_fusion.docx
2. rédaction d'une note de service avec disposition d'un menu	16 pts	xxx_note.docx xxx_menu.docx
3. rédaction d'une lettre	12 pts	xxx_lettre.docx
4. mise au net d'un texte avec création de styles	16 pts	xxx_mise_au_net.docx

« xxx » étant le numéro de candidat

noms de sauvegarde



Tous les exercices sont à réaliser sur ordinateur et à sauvegarder conformément aux instructions des examinateurs.

Utilisez la police Arial, taille 12, pour tous les travaux, sauf indication contraire.

N'oubliez pas d'indiquer sur chaque page (footer) votre numéro de candidat ainsi que le nom du fichier par Insert / Quick Parts / Field / FileName.

Travail 1

Votre entreprise organise de temps en temps des soirées dégustation de vins. Cette fois-ci vous allez contacter vos meilleurs clients qui sont de diverses nationalités.

- ✓ Créez une lettre modèle en anglais. Insérez une image Clip Art de votre choix dans l'en-tête. Sauvegardez sous **xxx_modèle.docx**.
- ✓ Saisissez le texte de la lettre d'invitation (annexe 1) destinée à vos clients (annexe 2) en vous servant du modèle que vous venez de créer. Sur une 2^e page (sans en-tête), insérez une fiche réponse. Sauvegardez sous **xxx_main.docx**.
- ✓ Dans une nouvelle base de données (**xxx_data.mdbx**), créez une nouvelle table (**xxx_clients**) et saisissez les données de l'annexe 2.
- ✓ Réalisez la fusion uniquement pour les clients allemands. Sauvegardez sous **xxx_fusion.docx**.

Travail 2

Comme tous les ans, CAVES FRENGLER offre une fête d'été à ses salariés.

- ✓ Lisez les quelques mots (annexe 3 et 4) que votre chef vous a laissés sur le bureau.
- ✓ Rédigez la note d'information et présentez-la en respectant les règles de disposition étudiées.
- ✓ Sauvegardez la note d'information sous **xxx_note.docx** et le menu sous **xxx_menu.docx**.



Travail 3

Monsieur Horst SCHLEMMER, Kelterdell 16, D-54668 ECHTERNACHERBRÜCK, est un de vos clients à problèmes.

En effet, il n'a toujours pas payé la facture n° 477 du 13.03.2012 d'un montant de 543 €. Vous lui avez déjà envoyé deux rappels de paiement (17.04.2012 / 08.05.2012), mais le paiement n'a toujours pas été effectué.

- ✓ Préparez, en langue allemande, la lettre destinée à Monsieur SCHLEMMER en vous servant de la lettre modèle que vous venez de créer (travail 1). N'oubliez pas de traduire votre modèle en allemand !
- ✓ Sauvegardez sous **xxx_lettre.docx**.

Travail 4

Votre patron vient de corriger un article destiné à être publié dans un journal. Mettez au net ce texte en tenant compte des annotations (annexe 5).

- ✓ Fixez les marges à 2 cm partout.
- ✓ Utilisez les styles suivants :

CF titre	Arial, 16, gras, majuscules, centré, 30 pts après
CF sous-titre	Arial, 16, gras, centré, 24 pts avant, 18 pts après
CF titre de paragraphe	Arial, 12, gras, souligné, alignement à gauche, 12 pts après
CF texte	Arial, 12, justifié, 12 pts après
CF titre vin	Arial, 12, gras, souligné, alignement à gauche, 12 pts avant, 12 pts après
CF vin	Arial, 12, italique, alignement à gauche

- ✓ Sauvegardez sous **xxx_mise_au_net.docx**.



LETRE D'INVITATION

Dear

We are pleased to invite you to a free tasting, to be held in our cellar on 23rd June at 19.00 hour.

Besides our traditional products, you will also discover some new brands we presently offer to our customers. Come in and try the delicious sausages and hams that we sell as well. All this, accompanied by superb wines from our cellar.

In order to prepare this tasting at the best, we ask you to register until 15th June by using the form below.

We will be pleased to welcome you to this event.

Yours sincerely,

Registration form

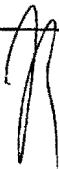
Mr Mrs will attend

the free tasting Yes No

Accompanied by person(s)

Please return this reply coupon before 15th June 2012.

Frédérique,
N'oublie pas de prévoir une place pour la date et la signature.



LISTE DES CLIENTS A CONTACTER

Annexe 2

Andrzej Mickiewicz 15 route de Trèves L-6793 Grevenmacher	Giuseppe Alighieri 22 Hierzebiert L-6834 Biver
Thierry Milamehmoto Trierer Straße 52 D-54344 Kenn	Jean Baustert 43 rue Jean Gallion L-4569 Oberkorn
Gunnar Olafsson 151 rue des Pommiers L-2343 Luxembourg	Tony Dinoso 16 rue de la Montagne L-6470 Echternach
Thomas Schneider 14 Dieselstraße D-54634 Bitburg	Kelly Vanverweke Buchenweg 6 D-54309 Butzweiler
Lee Liuzaozhen 23 route de Paris F-57421 Thionville	Ali Haribowli 157 rue d'Audun L-1254 Pétange

Remarque: insérer pour le client « Thomas Schneider » la phrase suivante :

« Please find enclosed our new catalogue concerning our wine refrigerators. »



Frédérique,

Pourrais-tu informer tout le personnel que cette année la fête d'été aura lieu samedi, le 7 juillet 2012. Rendez-vous à 19.00 heures au restaurant « Au Vieux Moulin » à Lauterborn.

Dernier délai d'inscription vendredi 29 juin 2012. Tu noteras tous les collègues qui veulent participer à la fête. N'oublie pas de demander s'ils seront accompagnés ou non.

Tu t'occuperas également de créer la carte de menu que tu feras circuler en même temps que la note d'information.

Sur la carte de menu tu mentionneras les vins à gauche et à droite les plats.

*Voici les vins : Champagne Ruinart Blanc de Blancs
servi en Magnum*

*2006 Clos de la Bergerie
Nicolas Joly*

*2007 Chassagne Montrachet 1^{er} Cru blanc
« La Romanée » Château de la Maltroye*

*2004 Cuvée « Aurel » Rouge
Domaine des Aurelles
servi en Magnum*

*2003 Vouvray Moëlleux « La Coulée d'Or »
Domaine Bourillon Dorléans*



Le menu : Petits amuse-bouches

Ravioles de homard et consommé de bœuf à la citronnelle

Blanc de cabillaud aux coquillages et jus crémé

Sorbet citron au champagne

Mignon de veau aux morilles, gratin de pommes de terre et légumes d'été

Vacherin glacé à la vanille et sorbet maison, tartare de mangue et ananas

Utilises le format paysage.

*Mets une bordure de page et dispose le tout de manière accueillante.
Fais un peu jouer ton imagination.*

Ah oui, j'allais oublier, le sorbet n'est pas accompagné de vin !

Merci !

Gast

Caves Frengler → titre

Fondées en 1922, les Caves Frengler ont su rester une entreprise moderne et familiale qui célèbre cette année ses 90 ans. Née durant une période de bouleversements économiques pour le Luxembourg, la société a su conserver l'esprit d'entreprise de ses fondateurs et aborde l'avenir avec détermination et lucidité.

ce beau projet
A l'origine de cette belle idée, un homme, Julien Frengler, dont le dynamisme souffle encore sur la belle bâtisse qui borde la Moselle à Stadtbredimus. Il décrit comme un « jeune et brillant oenologue luxembourgeois », Julien Frengler s'était forgé une belle expérience en Champagne où il avait exercé une fonction de chef de cave durant quelques années. Confiant en sa terre d'origine et désireux de valoriser les vins luxembourgeois qui manquaient de débouchés, le jeune homme revint au pays et fonda sa société, avec quelques copains oenophiles, parmi lesquels l'avocat Bernard Klaussen.

Le premier objet de la maison était d'élaborer des vins mousseux selon la fameuse « méthode champenoise ». Bernard Klaussen étant par ailleurs propriétaire du domaine viticole Clos des Rochers, la société s'impliqua également rapidement dans l'élaboration de vins luxembourgeois de réputation.

Une crise ne signifie pas qu'il ne doit pas y avoir de projets → sous-titre

grave
économique
dirigeants
Les Caves Frengler sont nées dans une période de ¹crise² mais ses ³responsables ont su mener à bien leur entreprise en dépit de ce contexte. « Ce n'est pas parce que nous sommes en crise qu'il ne doit pas y avoir de projets », affirme Hubert Klaussen, administrateur délégué des Caves et petit-neveu de Bernard Klaussen. « L'esprit d'entreprise a été et reste le fil conducteur de la maison Frengler durant les 90 années de son histoire ! »

à l'époque
opportunités
allemand
à l'é
première
et d'
ux
Dans ce temps, la société avait pour objectifs de valoriser un produit local, les vins luxembourgeois, et de profiter des occasions liées à la nouvelle Union Economique belgo-luxembourgeoise sans pour autant perdre le marché belge suite à la sortie du Luxembourg de l'Union douanière qui le liait à ce pays jusqu'à la fin de la 1^{ère} Guerre mondiale. Visionnaire, Julien Frengler eut l'idée de rechercher également des actionnaires belges pour soutenir son projet, afin de disposer d'un réseau de soutien à travers ce pays pour y développer la vente de ses vins mousseux.

trier
Par ailleurs, désirant maintenir une présence en Allemagne, il créa dès 1919 la Sektkellerei Frengler frères qui reste encore aujourd'hui un élément important du groupe.

1, aujourd'hui nommée « méthode traditionnelle »



1/1 C'est en partie grâce à sa filiale que la société put redémarrer ses activités
1/2 après la dernière guerre mondiale. En effet, «Tous le stock avait été pillé au
Luxembourg, mais pas en Allemagne. Les vins de Trèves ont pu être ramenés
1/1 au Luxembourg, ce qui a permis une assez rapide relance du commerce après
la guerre. »

Dès sa naissance, la société était donc active au-delà des frontières
1/1 luxembourgeoises et avait une vocation internationale. Aujourd'hui/le groupe,
1/2 également connu pour sa belle gamme de vins étrangers, contrôle un domaine
viticole dans le Haut-Médoc, le château Fontestean.
1/1 Au-delà de son savoir-faire et d'une constance qualitative reconnus au Grand-
↑ Duché du Luxembourg, la maison exporte 60% de sa production en Belgique,
1/1 mais aussi aux Pays-Bas, en Angleterre, Allemagne, France, Finlande, Canada,
1/1 aux États-Unis, etc.

Dirigée d'abord par Julien Frengler, puis par des membres de la famille
Klaussen, l'entreprise maintient son cap et se prépare à une prochaine relève
par la quatrième génération pour aborder ses 100 ans en 2022.

Et dans 10 ans ? → sous-titre

1/1 « Le travail de la vigne a beaucoup changé ces vingt dernières années »,
analyse Hubert Klaussen. « Comme de nombreux viticulteurs, nous travaillons
aujourd'hui selon une agriculture raisonnée. D'autres changements sont à
venir dans le monde viticole. Dans les dix ans à venir, il y aura une séparation
1/2 de plus en plus nette entre les vins industriels et les vins artisanaux : les vins de
1/1 terroir vont de plus en plus devenir des niches. Dans ce contexte, le
1/1 Luxembourg doit jouer à fond la politique de quantité. Nous avons acquis un
savoir-faire incontestable. Le grand challenge de ces prochaines années est
1/1 maintenant de faire connaître au-delà des frontières et dans notre propre
pays. »

1/1 C'est aussi, aussi au cours de ces dix dernières années qu'Antoine Klaussen, filis
1/1 de Françoise et Hubert Klaussen, se prépara à rejoindre l'entreprise. Il est
aujourd'hui en charge de la marque sur le marché belge où Frengler s'est
associé depuis le début de cette année au groupe Kaelterman, importateur,
entre autres, des bières Marlsbiere. L'objectif est de dynamiser la présence de la
1/1 marque sur le marché belge - qui représente un débouché très important - dans
1/1 la grande distribution/ que dans le secteur de la restauration.

Le plus grand vigneron privé de la Moselle → sous-titre

XIX^e Le domaine Clos des Rochers → titre de paragraphe
1/1 Cette propriété appartenant à la famille Klaussen depuis le 19^e siècle, est gérée
en collaboration avec Frengler depuis 1982. Fins, élégants et minéraux, ses
vins comme ses crémants ont chaque année pour objectif de faire partie de la
tête de liste des vins du Luxembourg. Le vignoble entier est cultivé selon des
principes de culture raisonnée, sans insecticides, pesticides ou engrais
chimiques. Il s'étend aujourd'hui sur 18 ha.



2 Les dernières récompenses → sous-titre

5 Domaine Schmitt → titre vin

Riesling Château de Schengen 2010
≡ Médaillon d'Or au Concours Mundus Vini 2011] vin

2 Domaine Clos des Rochers → titre vin

/m Crémant de Luxembourg brut rosé
Médaillon d'Or au Concours Mondial de Bruxelles 2011] vin

1 Domaine Clos des Rochers → titre vin

Crémant de Luxembourg brut 2007
1 Médaillon d'Or au Concours des Crémants de France et de Luxembourg 2011] vin

2

4 Domaine Clos des Rochers → titre vin

3 Riesling vin de glace 2009
Grande Médaillon d'Or au Concours Mundus Vini 2011] vin

6 Domaine Clos des Rochers → titre vin

Riesling Ahn Palmberg 2010
≡ Médaillon d'Or au Concours Mundus Vini 2011] vin

3 Caves Frengler → titre vin

Pinot Blanc 2010
3 étoiles au guide Hachette des vins 2012 et coup de cœur] vin

2 Le domaine Schmitt à Schengen → titre de paragraphe

Cet ancien et prestigieux domaine a été repris par Frengler en 1986. Le domaine est réputé pour ses vins commercialisés sous l'étiquette Château de Schengen. Les sols les plus riches ont longtemps fait la réputation de ses pinots blancs et pinots gris amples, gras et chaleureux. Entretemps, par de nouvelles plantations et un élargissement du vignoble vers d'excellents coteaux, la palette du domaine inclut certains des plus grands rieslings que l'on puisse trouver au Grand-Duché.

