

Code branche COPRH	Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES TECHNIQUES Régime technique – Session 2012/2013	
Épreuve écrite	Branche	Division / Section
Durée épreuve 3 h	Communication professionnelle et relations humaines	CC
Date épreuve <i>23.5.2013</i>		

Mise en situation

TASS'PRESSO
47 avenue Monterey
L-2163 Luxembourg

t: +352 26 43 43 43
f: +352 26 43 43 44
e: tasspresso@mokka.lu



Vous, Dominique Latour, travaillez dans le service administratif de Tass'presso.

Tass'presso est une firme spécialisée dans la vente de capsules à café. Elle distribue également divers accessoires se rapportant au thème « café ».

Madame Nathalie Sturm est la gérante de Tass'presso et également votre supérieure hiérarchique directe. Sauf indication contraire, Nathalie Sturm signe tout le courrier.

Aujourd'hui, **jeudi, le 23 mai 2013**, elle vous confie les travaux suivants:

noms de sauvegarde		
1. Disposition d'un texte	16 pts	xxx_fiche_tasspresso.dotx ¹ xxx_travail_1.docx
2. Envoi d'une lettre type	18 pts	xxx_lettre_tasspresso.dotx xxx_travail_2_main.docx xxx_travail_2_data.mdb xxx_travail_2_fusion.docx
3. Création et disposition d'un dépliant	16 pts	xxx_dépl_tasspresso.dotx xxx_travail_3.docx
4. Préparation d'un message téléphonique	10 pts	xxx_travail_4.docx

¹ «xxx» étant le numéro de candidat

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

Enfin, n'oubliez pas de centrer dans la dernière ligne de chaque pied de page votre numéro de candidat.

Travail 1

Pour chaque saison de l'année, Tass'presso établit une fiche accessoire. Pour l'été 2013, votre tâche consiste à disposer une fiche sur la nouvelle gamme des chocolats.

- Créez un modèle (*xxx_fiche_tasspresso.dotx*) dans lequel vous définissez les styles comme indiqué dans l'annexe 1. Fixez les marges à 2 cm des quatre côtés. Utilisez la police Cambria pour toute la fiche.
- Utilisez ce modèle pour y saisir et présenter le texte de la fiche.
- Sauvegardez le texte (*xxx_travail_1.docx*).

Travail 2

Madame Sturm vous demande d'envoyer, en langue anglaise, un courrier à vos clients en tant que remerciement pour leur commande de capsules à café. Par cette même occasion, vous leur annoncez la visite d'un représentant.

- Utilisez la police Arial, taille 12 pour cet exercice.
- Disposez la lettre (Annexe 2-a) (*xxx_travail_2_main.docx*) sur une feuille à en-tête que vous devez établir au préalable (*xxx_lettre_tasspresso.dotx*) et adressez-la aux restaurateurs figurant dans votre base de données (Annexe 2-b) (*xxx_travail_2_data.mdb*). L'objet de la lettre est « Chocolate gifts ».
- Ajoutez pour le propriétaire du bar la phrase conditionnelle suivante :

If you prefer to be visited in the late afternoon, please call us to make a new appointment.
- Réalisez une fusion, dans laquelle vous n'enverrez la lettre qu'aux clients habitant la ville de Mondorf (*xxx_travail_2_fusion.docx*).



Travail 3

Dans votre boutique, vous mettez à la disposition de la clientèle un dépliant les informant sur les nouveautés de Tass'presso. Aujourd'hui vous concevez le dépliant qui sera en vigueur cet été.

- Concevez un modèle pour le dépliant qui devra se présenter en 2 x 3 volets, comme suit :
 - orientation paysage,
 - marges : 1,27 cm (haut, bas, gauche, droite).
- Sauvegardez le modèle (*xxx_dépl_tasspresso.dotx*).
- Utilisez ce modèle et disposez vous-même le dépliant en vous servant des informations figurant dans l'annexe 3. Utilisez la police Cambria. A vous de choisir les tailles et les mises en évidence afin de présenter le dépliant de façon uniforme et attrayante.
- Sauvegardez le dépliant disposé (*xxx_travail_3.docx*).

Travail 4

Nathalie Sturm vous demande de préparer un message électronique à destination de votre fournisseur Zucker-Süß en Allemagne (zucker@suess.de) à cause de la livraison d'aujourd'hui. Il s'agit de la commande BE-153 du 21 mai 2013 concernant des bâtonnets de sucre. Au déballage vous avez dû constater qu'ils vous ont livré un article non-conforme à la commande. Effectivement le numéro de référence figurant sur le bon de livraison (BL-07/153) ne correspond pas à celui de la commande.

Expliquez la situation et demandez un échange immédiat parce que vous vous trouvez presque en rupture de stock. Laissez vos propres coordonnées pour toute question supplémentaire. Vous signez ce message vous-même.

Conseil : suivez le plan d'une réclamation écrite pour rédiger le message électronique.

- Utilisez la police Arial, taille 12 pour cet exercice.
- Préparez ce message en langue allemande et formulez-le dans un document Word en respectant la présentation de l'annexe 4-a.
- Repérez les détails de la commande dans l'annexe 4-b.
- Sauvegardez le message (*xxx_travail_4.docx*).



tit-princ	Le Chocolat dont votre espresso rêvait
txt	Café et chocolat ... Une rencontre fusionnelle, un tête-à-tête troublant. Les arômes s'abandonnent l'un à l'autre, les caractères se révèlent, les saveurs deviennent complices.
txt	Tass'presso crée l'harmonie parfaite entre un café et un chocolat qui lui est entièrement dévoué, si chacun est unique, ensemble ils se découvrent âmes et sœurs dans l'intimité du palais.
txt	L'osmose agit, le rituel s'installe et le savoir-faire devient savoir-savourer ...
ss-tit	Les grands Crus
m-év	Saveurs d'ailleurs
tit-par	Brésil, Madagascar, Vanille de Tahiti ...
txt	Les Grands Crus parlent d'aventure et d'ailleurs. A leur forte personnalité répondent des notes délicates et généreuses. Elles charment le palais et l'emportent vers de lointains horizons, comme autant d'invitations au dépaysement.
tit-par	L'onctuosité et l'intensité à l'unisson
txt	Afin d'assurer une qualité irréprochable, les chocolats doivent être conservés au sec et à une température entre 14 et 18 °C.
ss-tit	Les variations
m-év	Odyssée gourmande
tit-par	Epicés, suaves, fleuris, fruités ...
txt	Les chocolats fourrés osent les parfums envoûtants et les alliances subtiles, aussi exquises qu'étonnantes. Passion à Gingembre, Fusion Agrumes et Caramel au Beurre Salé jouent les contrastes harmonieux pour mieux surprendre ...
tit-par	Une expérience sensorielle à laquelle on ne peut résister
txt	Afin de garantir une qualité irréprochable, les variations ne seront vendues en Boutique qu'à partir du mois de juin jusqu'à fin septembre. Les chocolats doivent être conservés au sec et à une température entre 14 et 18 °C.




Styles à créer :

tit-princ	taille 14, caract. gras, centrés et en majuscules bloquées, bordure double 1 ½ pt avec un retrait à gauche et à droite de 2 cm et une distance de 6 pt entre le texte et chaque côté de la bordure, espace après le paragr. 28 pt
ss-tit	taille 14, caract. gras et centrés, espace avant 24 pt et espace après 14 pt
tit-par	taille 12, caract. gras, alignement à gauche, espace après 12 pt
m-év	taille 12, ombrage 20 %, paragr. centré, caract. mis en italique et espacés de 3 pt, espace après 12 pt
txt	taille 12, texte justifié, espace après 12 pt

Annexe 2-a

....

Thank you for your order no. ... which is now receiving our attention and will be forwarded tomorrow.

We would like to draw your attention to a new partner of ours: chocolate.com. Chocolate.com features handmade, artisan chocolate gifts from world-class chocolate vendors. We celebrate the fact that every chef has a unique approach. Our vendors provide a product that is fresher, more artistic, and less common than factory-made chocolate.

Our wonderful vendors enable us to offer a wide range of products: dark chocolate, truffles, chocolate covered popcorn and many varieties in-between. We believe that there is something for everybody in our vast collection of gifts.

During next week, Mr Shaw, the representative of chocolate.com, will be visiting our customers and proposes to call on you. He intends to pass in your ... on ... about ... o'clock.

We are sure that these products will meet your requirements and look forward to doing further business with you.

(complimentary close + signature)

Annexe 2-b

title	contact	address	zipcode	city	order	business	date	hour
Mr	John Bar	8 rue du Palais	L-9265	Diekirch	JB-45	restaurant	27.05.13	15.00
Mr	Tom Barthel	2 av. des Bains	L-5610	Mondorf	TB-28	bar	28.05.13	10.00
Ms	Anne Bauman	20 rue d'Arlon	L-7513	Mersch	AB-12	bakery	28.05.13	14.00
Mr	Paul Berscheid	67 route d'Arlon	L-8210	Mamer	PB-09	restaurant	27.05.13	11.00
Ms	Sanny Borman	43 route de Remich	L-5650	Mondorf	SB-36	milkbar	29.05.13	09.00



Disposition du dépliant

La voie Zen du Latte Art ... (+ image adéquate)	Séances du Latte Art ... Réservez vos places ! (adresse Tass'presso Téléphone ...)	(Logo) (nom de la firme) Été 2013
---	--	---

Recette Smoothie fraises... ... (+ image adéquate)	Recette Whoopies glacés au yaourt... ... (+ image adéquate)	Rendez-vous déco Plus qu'une tasse (+ image adéquate)
---	---	--

Contenu des volets

La voie Zen du Latte Art

Le dessin au lait mousseux sur Espresso est aussi enfantin que la calligraphie chinoise. Comment briller dans cet art dernier cri ?

Des comptoirs de Little Italy aux Lounges de SoHo, le dégustateur d'un cappuccino, macchiato, latte ou assimilé a toutes les chances de découvrir, à la surface de sa tasse, un élégant graphisme de mousse blanche. Il s'agit du Latte Art, une tendance récente dont les maîtres incontestés sont les baristas, des barmen virtuoses et experts en pot à lait. New York en est le temple.

Séances du Latte Art

Vous souhaitez surfer sur cette mousse ?

Rendez-vous tous les vendredis après-midi dans notre boutique pendant les mois de juin à septembre 2013. Nous vous proposons deux séances d'initiation au Latte Art, une à 15.00 h et l'autre à 17.00 h.




Recette

Smoothie fraises

6 fraises – 1 boule de sorbet à la fraise – 1 cuil. à soupe de sirop de canne – 1 capsule de Rialto Lungo (110 ml) – 2 glaçons

Pour chaque smoothie, lavez les fraises, équeutez-les, placez-les dans le bol d'un blender avec le sorbet, le sirop, les glaçons et la tasse Rialto Lungo, puis mixez à vitesse maximale jusqu'à ce que la boisson soit mousseuse.

Recette

Whoopies glacés au yaourt

120 g de beurre mou – 150 g de vergeoise – 1 œuf – 250 g de farine – 1 cuil. à café de levure – 1 cuil. à café de bicarbonate – 2 pincées de sel – 50 g de yaourt nature – 1 cuil. à café de vanille en poudre

Préchauffez le four à 180 °C. Battez le beurre avec la vergeoise et l'œuf entier jusqu'à ce que le mélange gonfle, puis ajoutez la farine, la levure, le bicarbonate, le sel, la vanille et le yaourt. Mélangez bien, puis déposez des tas de pâte sur la plaque recouverte de papier sulfurisé. Faites-les cuire 10 min environ, puis laissez refroidir. Garnissez-les de glace au yaourt, remettez-les au congélateur et sortez-les 20 min avant de les déguster.

Rendez-vous déco

Plus qu'une tasse ... C'est ma création !

3 étapes faciles :
choisissez vos photos,
faites votre mise en page,
créez votre propre objet.

énumération par puces

Prêt en 24 h !

En ligne ou en magasin !
Disponible en service rapide !
Aucune correction de couleur et de densité !
Supports acceptés : clé USB, carte mémoire,
CD, DVD et disque dur externe !

énumération par puces





Annexe 4-a

À	
CC	
Objet	

Annexe 4-b**Extrait du catalogue Zucker-Süß :**

<i>Beschreibung</i>	<i>Verpackung</i>	<i>Referenznummer</i>	<i>Preis (€)</i>
Zuckerstäbchen	500	BG1 211-50	14,90
Würfelzucker	1000	BG1 112-59	27,90
...			

2 colis commandés

2 colis reçus

Stäbchenzucker : 5 g feinsten Kristallzucker in Papiertüten
Würfelzucker : 5 g, einzeln verpackt

