

Code branche COPRH	Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES TECHNIQUES Régime technique – Session 2014	
Épreuve écrite	Branche	Division / section
Durée de l'épreuve 3 heures	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ET RELATIONS HUMAINES (COPRH)	Division administrative et commerciale Section CC
Date de l'épreuve		

MISE EN SITUATION

Votre employeur : Imperial Hôtel

Adresse : 12 boulevard Napoléon 1er,
2210 Luxembourg
Téléphone : +352 26 16 14-1
Fax : +352 26 16 14 999
E-mail : info@imperial.lu
URL : www.imperial.lu
Effectif : 97
Activité :

L'hôtel***** dispose de 100 chambres de 30 à 35 m² et de trois suites d'une superficie de 86 m². En outre, un bar accueillant propose des plats pour les petites et les grandes faims et le restaurant Napoléon, véritable fleuron culinaire de la ville, propose une cuisine raffinée basée sur des ingrédients sélects, dignes d'une table impériale. Des salles de séminaire complètent l'offre.



Vous : Claude Schmitt

Votre fonction : Assistante stagiaire
Votre service : Administration
Votre patron : Jules Kayser, gérant et signataire du courrier

Vos tâches de ce jour sont les suivantes :

- Saisie et mise en page d'un flyer promotionnel ;
- Saisie d'une lettre allemande et réalisation d'un publipostage ;
- Traduction / rédaction d'une lettre en anglais ;
- Création d'une affiche informative.

FICHIERS À REMETTRE / À IMPRIMER

		Nom de sauvegarde	Points
1	Modèle de document (portrait)	<i>numéro_modèle1¹</i>	15
	Texte en français	<i>numéro_doc</i>	
2	Modèle de lettre allemande	<i>numéro_modèle2</i>	20
	Document principal	<i>numéro_main</i>	
	Document de publipostage	<i>numéro_publi</i>	
	Base de données	<i>numéro_bd</i>	
3	Modèle de lettre anglaise	<i>numéro_modèle3</i>	15
	Lettre en anglais	<i>numéro_lettre</i>	
4	Modèle de document (paysage)	<i>numéro_modèle4</i>	10
	Information	<i>numéro_info</i>	

➔ Copiez tous les fichiers (y inclus les modèles de documents) dans le dossier de remise de l'examen. ←

¹ Chaque candidat remplacera « *numéro* » par son numéro d'examen.

TRAVAIL 1

1. Créez un modèle de document

- Appliquez les paramètres ci-après.
- Nota : à chaque fois que la couleur bleue est requise, appliquez RGB (0-0-255) ; pour la couleur grise, appliquez RGB (128-128-128).

Format :	A4, mode portrait Première page différente + pages paires et impaires différentes (mirror margins)	
Police par défaut :	Calibri, taille 12	
Marges :	1,5 cm partout	
En-tête 1 ^{re} page :	Texte :	aucun
	Logo :	Imperial Hotel_logo Hauteur : 4 cm, largeur proportionnelle
En-tête pages suivantes	[vide]	
Pied de page sur toutes les pages :	Texte (intérieur) : (extérieur) :	Nom du fichier (insérer sous forme de champs) Numéro de page
	Police :	Calibri, taille 9, gras
Bordure de page :	Trait 1 pt	grise

- Définissez les styles suivants :

Nom	Paramètres		Style de type
Titre imperial	Taille :	30	paragraphe
	Caractères :	minuscules (sauf initiale), gras	
	Alignement :	gauche	
	Espaces avant et après	18 pts	

Nom	Paramètres	Style de type
Sous-titre	Taille : Couleur : Bordure : Espace avant :	14, gras bleue inférieure, 1 pt, bleue 6 pts paragraphe
T1	Alignement :	justifié paragraphe
T2	Alignement : Espace avant :	justifié 6 pts paragraphe
T3	Puces : Alignement du texte : Espace avant : Tabulation droite :	au choix gauche 6 pts 7 cm paragraphe
T4	Alignement : Espace avant et après :	justifié 6 pts paragraphe
Gras_imperial	Caractères :	gras caractère

- Sauvegardez le modèle sous *numéro_modèle1*.

2. Saisissez et mettez en forme

- Dans un document basé sur le modèle *numéro_modèle1*, saisissez le texte annexé (Annexe 1, env. 3000 frappes).
- Insérez l'image Imperial 7 à droite, en début de document, à côté du titre « Votre escapade au Luxembourg ». Hauteur : 6 cm.
- Le tableau sera réalisé conformément aux règles de disposition, les trois lignes « Salles », « Napoléon et Joséphine », « Les trois tsars » seront coloriées en bleu, le texte sera présenté en couleur blanche.
- Sauvegardez le document sous *numéro_doc*.

TRAVAIL 2

1. Création d'un modèle de lettre

- Créez un modèle de lettre allemande (marges de 2,5 cm, police Calibri, 12).
- Les paramètres suivants sont à définir :
 - En-tête 1^{re} page : dans un tableau à 2 cellules (bordures non visibles), d'une hauteur exacte de 2,2 cm : insérez le logo de l'hôtel (de même hauteur) dans la cellule de gauche (largeur proportionnelle à la hauteur), insérez les coordonnées de l'hôtel dans la colonne de droite (taille 12, en bleu, alignées en bas à droite, ne pas répéter le nom de l'hôtel). Ajustez la largeur de la cellule gauche à la largeur du logo.
 - En-tête pages suivantes : nom de l'hôtel centré, trait horizontal inférieur, le tout en bleu.
 - Pied de page, sur toutes les pages : nom du fichier : à gauche ; numéro de page à droite, à partir de la 2^e page.
 - Insérez le tableau pour l'adresse du destinataire, de même que les mentions préimprimées de la ligne des références et de l'objet. Aligned correctement les différentes mentions.
- Sauvegardez le modèle de lettre sous : *numéro_modèle2*.

2. Constitution d'une base de données

- Créez une base de données *numéro_bd* (contenant une table *numéro_kunden*).
- Définissez les champs de la table (en allemand)
- Saisissez les coordonnées des prospects (cf. Annexe 2). Ajustez la largeur des champs afin de rendre tous les signes visibles à l'impression.
- Vérifiez la sauvegarde (nom du fichier et nom de la table).

3. Document principal

- Ouvrez un nouveau document basé sur le modèle *numéro_modèle2*.
- Saisissez le texte de la lettre (cf. Annexe 3). Pour cette lettre, vous insérez la référence : JK/cs/14-114.
- Préparez le document principal en vue du publipostage.
- Sauvegardez le document principal sous *numéro_main*.

4. Publipostage

- Vous enverrez la lettre à toutes les entreprises dont le code postal contient 79 et dont le correspondant est une femme.
- Sauvegardez le document de publipostage sous *numéro_publi*.

TRAVAIL 3

Monsieur Kayser vous demande d'envoyer une lettre en anglais à une entreprise anglaise, fidèle client de votre hôtel.

1. Sur la base du modèle *numéro_modèle2*, créez un modèle de lettre anglaise.
 - Traduisez en anglais les mentions préinscrites de la ligne des références et de l'objet (pour cette lettre). Les autres paramètres restent inchangés.
 - Sauvegardez le modèle de lettre sous : *numéro_modèle3*.
 2. Créez une lettre en anglais.
 - Consultez les consignes données par votre patron, traduisez et complétez la lettre si nécessaire. Pour cette lettre, vous insérez la référence JK/cs/14-115.
 - Enregistrez-la sous *numéro_lettre*.
-

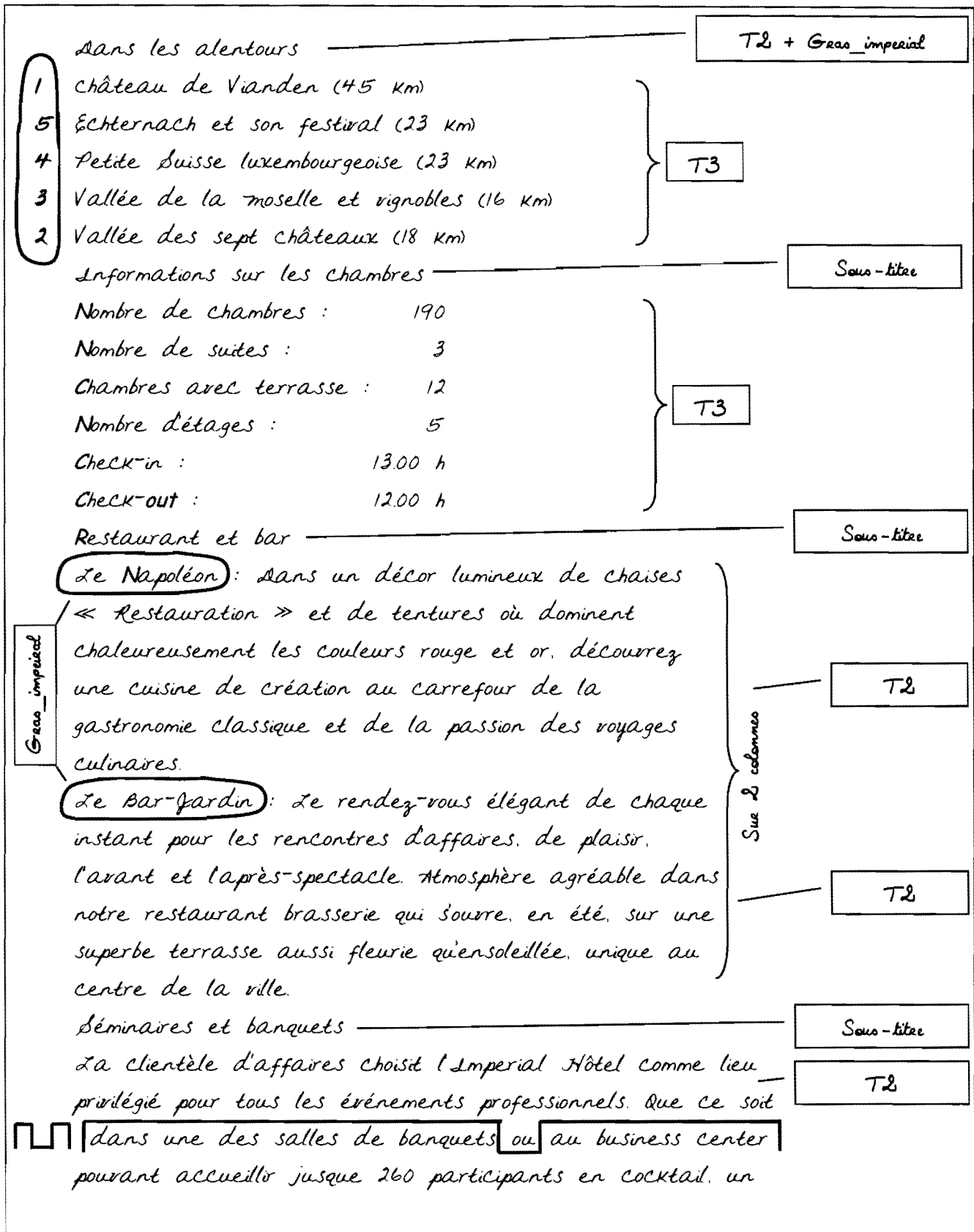
TRAVAIL 4

Une information doit être affichée à la porte de toutes les chambres. Il s'agit d'expliquer aux clients quels sont les horaires d'ouverture du Club Santé de l'hôtel.

1. À partir du modèle de document (portrait) *numéro_modèle1*, créez un nouveau modèle.
 - Paramètres à changer
 - Orientation paysage.
 - Centrez le logo dans l'en-tête et enlevez le numéro de page dans le pied de page.
 - Alignement vertical du texte : centré
 - Sauvegardez le modèle de document sous : *numéro_modèle4*
 2. Saisissez les informations reprises en *Annexe 5*.
 - Inventez un titre intéressant.
 - Présentez les informations de façon agréable et équilibrée (vous pouvez changer la taille d'écriture par rapport aux règles habituelles). Les horaires spéciaux doivent être présentés sur deux colonnes, les données « date » et « heure » étant alignées sur des tabulations.
 - Sauvegardez le document sous *numéro_info*.
-

Annexe 1

J Votre escapade au Luxembourg ————— Titre imperial
 Situation idéale à deux pas du centre ville ————— T1
 Service d'excellence dans le respect des standards de luxe ————— T1
 12 boulevard napoléon 1er ————— T2
 L-2210 Luxembourg ————— T1
 Tél : +352 26 16 14-1 ————— T1
 Fax : +352 26 16 14 999 ————— T1
 info@imperial.lu ————— T1
 www.imperial.lu ————— T1
 Une situation exceptionnelle ————— Sous-titre
1/2 En plein cœur de Luxembourg-ville, de son centre bancaire/de ses nombreuses boutiques et à proximité de son centre historique et touristique, l'Imperial Hôtel bénéficie d'une situation d'exception dans une ville agréable entourée de ~~trattées~~ et de forêts. Sous-titre
1 1 Facilités d'accès ————— Sous-titre
 Par avion : Aéroport de Luxembourg (15 minutes, taxi, navette de l'hôtel, bus) ————— T2
 Par train : Gare CFL-Luxembourg (15 minutes, taxi, navette de l'hôtel, bus) ————— T2
 Attractions culturelles et touristiques ————— Sous-titre
 à Luxembourg ————— T2 + Gros_imperial
2 Grand-rue, Place d'Armes
1 Palais grand-ducal, cathédrale Notre-Dame
3 Promenade de la Corniche, Marché-aux-Poissons
5 Mudam (Musée d'art moderne)
4 Casemates et fortifications de Vauban
6 Philharmonie et théâtres
 } T3
1 nombreux sites historiques et d'une nature sans pareille.



personnel qualifié met à votre disposition des équipements adaptés aux conférences et un accès internet unique, avec ou sans fil, pouvant mettre simultanément en réseau Wifi jusque cent ordinateurs.

Le business center, quant à lui, est accessible nuit et jour, sur réservation. Il fournit un environnement de travail idéal pour la réussite de vos travaux de bureautique ou pour communiquer avec un interlocuteur via Skype. La salle de réunion avoisinante prévue pour 6 à 8 personnes dispose d'un minibar, d'un équipement audiovisuel et d'un destructeur de documents. Le restaurant Le Jardin satisfera vos attentes de consommation à la demande.

T2

Salles	m ²	style théâtre	style école	style cabaret	style banquet
napoléon	70	60	35	28	60
Joséphine	70	60	35	28	60
L'Impériale	140	-	-	-	120
Pierre	40	20	15	12	25
Catherine	40	20	15	12	25
Les Tsars	120	60	42	34	70

activités de détente

Sous-titre

Piscine chauffée de 12 m.
 Espace fitness, massages, solarium
 sauna, hammam, institut de beauté

~~L'hôtel Le Royal Luxembourg s'est associé avec la prestigieuse marque Comfort Zone et offre ainsi tout un panel de traitements exceptionnels pour hommes et femmes comme par exemple des massages, des soins anti âge, des soins du visage hydratant ou purifiant.~~

T3, sur deux colonnes

Annexe 2 – Entreprises allemandes – clients de l'hôtel

ABC Management AG	Peter	Wiesenhagen	Sandstraße 9	D	79104	Freiburg
Vereinigte Motorenwerke AG	Werner	GEIERSBERG	Weingartenstraße 5	D	54669	Bollendorf
Volker & Zunder	Heribert	Zunder	Zähringerstraße 26	D	79271	Sankt Peter
Weingenossenschaft Saar	Silvia	KALTENECKER	BLUMENHÖHE 18	D	54439	SAARBURG
Badische Steuerberatung	Rudolf	Walterle	Frühlingsstraße 14	D	79415	Bad Bellingen
HOCH- UND TIEFBAU LEHNER	RAINER	LEHNER	Rosenstraße 46	D	54292	Trier
Innovation & More	Cornelia	Weisen	Basler Landstraße 40	D	79618	Rheinfelden
Vereinigte Schotterwerke	Albert	Messer	Bundesstraße 137	D	79111	Freiburg
Knauer Reisen	Käthi	Brunner	Schwarzwaldstraße 17	D	79868	Bärental

Annexe 3 – Texte de la lettre

Genießen Sie bei uns wunderschöne Urlaubstage in einer einmaligen Region.

~~Bereisen Sie Luxemburg und machen Sie Abstecher in seine 3~~

~~Wachbarrstaaten.~~ Unser Hotel ist der ideale Ausgangspunkt für die Erforschung der Stadt und des kleinen Landes Luxemburg. Außerdem können Sie interessante Kurztrips in die nahen belgischen Ardennen, in die Eifel oder nach Lothringen unternehmen. Gerne sind wir Ihnen bei der Planung behilflich. Nach einem erlebnisreichen Tag bieten wir Ihnen abends kulinarische Genüsse in unserem Restaurant "Napoleon" und wunderbare Entspannung in unserer Wellnessase. "Bedienen Sie sich und lassen Sie sich verwöhnen!" ist unsere Devise: unser Feinschmeckererfrühstück und unser Wellnesspaket sind Spitze.

Wir bieten Ihnen bis Ende August unschlagbare Preise für Wochenendaarrangements: schon ab 129,50 € pro Tag und Person. Besuchen Sie unsere Webseite www.imperial.lu und überzeugen Sie sich selbst.

Übrigens: für hochwertige Seminare stellen wir unsere Räumlichkeiten gerne für Ihre Unternehmen zur Verfügung. Auf Anfrage unterbreiten wir Ihnen ein entsprechendes Angebot.

Interessiert? Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Mit freundlichen Grüßen

Annexe 4 – Instructions relatives à la lettre anglaise

Il est grand temps de relancer notre client Stan Oliver & Sons (notre personne de contact est Monsieur Paul Smith, directeur général)

Adresse : Sutton Street 24, Manchester M18 4HT.

Voici le texte que je vous demande de traduire en anglais (vous êtes plus experte que moi).

Merci d'avoir choisi notre hôtel à l'occasion de vos Journées d'information que vous avez organisées à Luxembourg. Ce fut un réel plaisir d'accueillir quelques-uns de vos collaborateurs et de mettre notre équipement à leur disposition.

Notre offre était particulièrement avantageuse et nous espérons que notre personnel a pu satisfaire vos demandes.

Nous serions heureux de vous recevoir à nouveau au printemps prochain. Si vous désirez continuer la collaboration, nous vous suggérons de fixer dès que possible une date pour votre prochain événement. Nous pourrions même vous inscrire sur notre liste de clients privilégiés. Ainsi, nous pourrions vous garantir que vous recevrez des chambres agréables et que les locaux requis seront tenus à votre disposition.

Nous ferons notre possible pour vous satisfaire.

+ formule de politesse.

Je signerai la lettre.

Vocables			
journée d'information	Info day	collaboration	cooperation
accueillir	to welcome	fixer une date	to agree on a date
quelques-uns de vos collaborateurs	some members of your staff	inscrire	to register
hall d'accueil	reception room	prioritaire	preferential
recevoir qn.	to welcome	locaux	premises

Annexe 5 – Informations aux clients

~~Sans avoir besoin de vous déplacer, ayez l'assurance de rester en forme durant votre séjour : votre Impérial Hôtel est fier de vous accueillir au Club Santé qui met à votre disposition hammam, sauna, salle de fitness, solarium, massages et salon de beauté pour femmes et hommes.~~

Horaires d'ouverture : du lundi au dimanche de 06.30 heures à 21.00 heures

Ouverture spéciale week-ends et jours fériés

20 avril 2014 : 06.30 - 18.00

29 mai 2014 : 09.00 - 18.00

21 avril 2014 : 09.00 - 18.00

23 juin 2014 : 06.30 - 18.00

1er mai 2014 : 10.00 - 18.00

15 août 2014 : Fermeture exceptionnelle

La fermeture annuelle du Club Santé est prévue du 16.08 au 31.08. Pendant cette période, nos clients ont gratuitement accès aux infrastructures de la piscine municipale. Nous comptons sur votre compréhension.

La direction