

EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES – Sessions 2024**QUESTIONNAIRE**

Date :	03.06.24	Horaire :	08:15 - 11:15	Durée :	180 minutes	
Discipline :	COPRH	Type :	écrit	Section(s) :	GCC	
					Numéro du candidat :	

Mise en situation**ISA - International Shopping Assistance**

15b place Monge

F-75005 PARIS

(+33) 01 28 99 77 11

contact@isa.com



Après avoir terminé vos études, vous, **Alex Business**, vous êtes lancé(e) dans la création de l'entreprise « International Shopping Assistance ». Les adeptes du shopping découvrent, moyennant vos services, les meilleures adresses « shopping » d'une métropole, tout en bénéficiant de conseils personnalisés et d'itinéraires adaptés à leurs préférences. À ce jour, vous offrez vos services pour les villes de Paris, Bruxelles, Rome et Vienne.

Vous avez un associé qui s'occupe des finances et vous vous occupez des travaux administratifs. Votre titre est administrateur/trice délégué(e) [General manager] et vous signez tous les courriers.

Nous sommes le [date de l'examen] et vos missions pour aujourd'hui sont les suivantes :

Tâche	Points	Nom de sauvegarde
a. Dépliant (modèle, styles, mise au net) : - création d'un modèle de dépliant, - saisie et disposition du dépliant en allemand.	22 pts	[no candidat]_a_temp_dépliant numéro_a_faltblatt
b. Lettre en série (modèle, publipostage) : - création d'un modèle de lettre, - création de la base de données, - préparation du document principal, - fusion des lettres selon les instructions.	18 pts	[no candidat]_b_temp_lettre [no candidat]_b_db [no candidat]_b_md [no candidat]_b_fl
c. Offre de partenariat en langue anglaise : - traduction et disposition d'une lettre.	10 pts	[no candidat]_c_letter
d. Tarifs en langue anglaise (texte et tableau) : - disposition et mise au net.	10 pts	[no candidat]_d_rates

Remarques préliminaires :

- ✓ Toutes les tâches sont à réaliser sur ordinateur, dans la suite MS Office (Word, Excel ou Access) et à sauvegarder conformément aux instructions de la page 1.
- ✓ Votre numéro de candidat est à indiquer dans le pied de page de chaque document.

a) Dépliant

Élaborez un modèle de dépliant, puis utilisez ce modèle afin de créer le dépliant en langue allemande que vous souhaitez envoyer aux offices du tourisme parisiens. Consultez le croquis (annexe 1) et le contenu (annexe 2) à saisir et à disposer moyennant des styles. Le logo et les images (Bild 1 - 5) sont à votre disposition dans le répertoire commun.

1. Créez le modèle de dépliant en pliage roulé, 2 x 3 colonnes (recto/verso) :

Mise en page : taille A4, orientation paysage
marges de 1,5 cm (4 côtés) et distance entre les colonnes de 3 cm
couleur de fond de page (page colour) R : 136 – G : 212 – B : 217

Styles à créer :

Style	Formatage
S1	caractère : Comic Sans MS, taille 14, couleur rouge paragraphe : alignement justifié, espace après de 14 pts
S1-G	idem S1 + caractère : gras
S1-M	idem S1-G + caractère : en majuscules bloquées + paragraphe : alignement centré, espace après de 28 pts
Tx	caractère : Comic Sans MS, taille 12 paragraphe : alignement justifié, espace avant/après de 12 pts
Tx-G	idem Tx + caractère : gras + paragraphe : alignement centré
Tx-E	idem Tx + paragraphe : puce ☒ à 0 cm et texte à 1,2 cm

Le logo et les coordonnées de la société (style Tx-G) sont à insérer dans le modèle (colonne du milieu - 1^{re} page). Présentez toutes les colonnes en alignement vertical centré !

Sauvegardez le modèle de dépliant sous le nom « *[no candidat]_a_temp_dépliant* ».

2. À partir de votre modèle, **créez le dépliant** en langue allemande. Saisissez le contenu selon le projet (cf. annexes 1 et 2).

Les images sont de la largeur de la colonne et se trouvent à une distance de 1 cm du texte adjacent, sauf pour les images 3 à 5 qui mesurent 2 cm et qui suivent directement le texte.

Appliquez une césure limitée à 2 coupures consécutives à votre document.

Sauvegardez le dépliant sous le nom « *[no candidat]_a_faltblatt* ».

b) Lettre en série

Vous souhaitez envoyer votre nouveau dépliant (mission a) à tous les offices de tourisme de la ville de Paris.

1. **Créez un modèle** de papier à en-tête pour l'entreprise selon les instructions ci-après :

Marges : à 2,5 cm en haut, en bas et à gauche ; 2 cm à droite.

En-tête 1^{ère} page : coordonnées de l'entreprise (écriture « Comic Sans MS ») et logo (largeur 4 cm) suivis de 2 lignes vierges, la 2^e ligne présentant une bordure supérieure triple de couleur rouge (cf. mise en situation).

En-tête pages suivantes : nom de l'entreprise (à gauche) et pagination de type « page x » (à droite) suivis de 2 lignes vierges, la 2^e ligne présentant une bordure supérieure triple de couleur rouge.

Éléments préimprimés : écriture « Comic Sans MS », taille 10, couleur rouge.

Sauvegardez votre modèle de lettre sous le nom « *[no candidat]_b_temp_lettre* ».

2. **Préparez et réalisez le publipostage** selon les instructions ci-après :

Créez la base de données (annexe 4) et triez-la selon le code postal. Sauvegardez la base de données sous le nom « *[no candidat]_b_db* ».

Utilisez votre modèle afin de disposer le projet de lettre (annexe 3) selon les règles luxembourgeoises de disposition et en Arial, taille 12.

Insérez les champs de fusion et les conditions.

Remarque : Les offices de tourisme dans les gares reçoivent 25 dépliant allemands, 10 dépliant français et 1 affiche, les autres ne reçoivent que les dépliant.

Fusionnez uniquement les lettres pour les destinataires établis dans le 5^e et le 14^e arrondissement (75005 ou 75014).

Sauvegardez votre fusion sous le nom « *[no candidat]_b_fl* » et le document principal sous le nom « *[no candidat]_b_md* ».

c) Offre de partenariat

Comme vous souhaitez étendre votre offre qui se limite pour l'instant aux villes de Paris, Bruxelles, Rome et Vienne, vous avez décidé de contacter un « personal shopper » exerçant à Stockholm afin de lui proposer un partenariat. Il s'agit de Monsieur Jasper DELUXE (Ralambshovsleden 50, Stockholm SE 112 19, Sweden).

Vous disposez de la proposition de partenariat que vous aviez adressée à votre partenaire bruxellois (cf. annexe 5). Traduisez le contenu en anglais et préparez la lettre.

Utilisez votre modèle de lettre française et traduisez les mentions préimprimées en langue anglaise. L'adresse est à disposer de la même façon qu'une adresse anglaise !

Sauvegardez votre lettre sous le nom « *[no candidat]_c_letter* ».

d) Mise au net

Vous souhaitez joindre votre liste de tarifs à votre offre de partenariat (mission c). Une mise à jour de ce document s'impose. Mettez au net l'ancienne version selon les annotations et indications ci-après.

Préparatifs :

- A4,
- orientation portrait,
- marge de 4 cm en haut, sinon de 2,5 cm,
- police d'écriture par défaut « Comic Sans MS »,
- coordonnées complètes et logo dans la partie en-tête (cf. mise en situation).

Consultez l'annexe 6. Faites la mise au net en respectant les annotations, les corrections et les règles de disposition usuelles.

Sauvegardez le document sous le nom « *[no candidat]_d_rates* ».

Annexe 1

Texte « rabat » Image 1	Logo (largeur de la colonne) Coordonnées complètes	Texte « couverture » Image 2
Texte 1 Zone de texte	Texte 2	Texte 3 Images 3, 4, 5

Annexe 2

	Texte (+/- 1530 frappes)	Partie	Style
H Paris	<i>Shopping in Brüssel?</i> <i>ISA – International Shopping Assistance</i> <i>Ihr persönlicher Begleiter für ein außergewöhnliches Einkaufserlebnis in zahlreichen europäischen Hauptstädten!</i>	Couv.	S1-M S1-M S1
h, keine H ①	<i>Planen Sie mit uns eine stilvolle Reise durch das riesige Shopping Angebot von Paris und erfahren Sie das ultimative Einkaufserlebnis!</i> <i>„Personalisierte Shopping Expedition“</i>	Rabat	S1 S1-M
h n	<i>Unser Angebot:</i> • <i>Entdecken Sie verborgene Schätze mit unseren Shopping Experten.</i> • <i>Erhalten Sie eine persönliche Beratung für Ihren einzigartigen Stil.</i> • <i>Genießen Sie maßgeschneiderte Einkaufstipps, die Ihren Vorlieben entsprechen.</i> • <i>Erhalten Sie Zugang zu den besten Einkaufsadressen mit exklusiven Angeboten.</i>	Texte 1	S1-G Tx-E
h n LJ H n	<i>Warum Sie sich für uns entscheiden sollten:</i> • <i>Wir sind die absoluten Vorreiter in diesem Segment.</i> • <i>Wir arbeiten mit lokalen Shopping Experten, die ausführliche Kenntnisse über die neusten Trends besitzen und jede nennenswerte Adresse kennen.</i> • <i>Wir versprechen ein <u>unkompliziertes</u> und <u>außerordentliches</u> Einkaufserlebnis.</i> • <i>Wir bieten unvergessliche Shopping Momente zum besten Preis dank von uns ausgehandelten Sonderrabatten in zahlreichen Geschäften.</i> • <i>Das von uns angebotene Preis-Leistungsverhältnis ist äußerst attraktiv.</i>	Texte 2	S1-G Tx-E

① individualisierte

H 2hr M 1hr /on	Buchen Sie jetzt ein Zeitfenster für eine Telekonferenz, um gemeinsam ein traumhaftes Einkaufserlebnis vorzubereiten! Verschaffen Sie sich einen Überblick über unsere Leistungen sowie deren Gebührensätze auf unserer Website: www.isa.com Folgen Sie uns auf	Texte 3	S1-G Tx S1-M Tx
	Unseren einzigartigen Service gibt es auch schon in Brüssel, Rom und Wien. In naher Zukunft werden wir unser Angebot auf weitere Hauptstädte ausbreiten.	Zone de texte	Tx

Annexe 3

Objet : Documents publicitaires relatifs à notre activité

[Formule d'appel]

C'est avec grand plaisir que nous vous adressons ce courrier pour vous présenter notre dernier dépliant mettant en avant une expérience shopping inédite.

Nous sommes convaincus que notre offre saura séduire les visiteurs en quête d'une expérience shopping sur mesure dans la magnifique capitale de la France : Paris !

*Sous ce pli, vous trouverez 25 dépliants en langue allemande et 10 dépliants en langue française.
[phrase conditionnelle : Nous ajoutons également une fiche actualisée présentant nos services.]
Veuillez mettre ces documents à disposition des touristes se présentant dans vos locaux.*

N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

[Formule de politesse]

[Bloc de signature simple]

[Annexes à définir + condition]

Annexe 4

Cjffice du Tourisme – Gare de Lyon, 20 boulevard Diderot, F-75012 Paris

Cjffice du Tourisme Saint-Michel, 85 boulevard Saint-Michel, F-75005 Paris

Cjffice du Tourisme – Gare du Nord, 18 rue de Dunkerque, F-75010 Paris

Cjffice du Tourisme Montmartre, 21 place du Tertre, F-75018 Paris

Cjffice du Tourisme – Gare Montparnasse, 1 place Raoul-Dautry, F-75014 Paris

Remarque : Prévoyez une colonne pour les gares.

Annexe 5

[Objet de la lettre à définir]

[Formule d'appel]

Nous avons le plaisir de vous présenter notre startup. Nous fournissons une assistance shopping personnalisée dans plusieurs villes européennes. Jusqu'à présent, nous proposons nos services à Paris, Bruxelles, Rome et Vienne, mais nous sommes à la recherche de partenaires dans d'autres capitales¹.

Votre activité sur les réseaux sociaux a retenu notre attention. Aujourd'hui, nous vous proposons une collaboration consistant en sessions de conseil², en ligne, ainsi qu'en partage d'adresses et de bons plans³ shopping.

En annexe, vous trouverez nos tarifs de rémunération.

Nous aimerions planifier une vidéoconférence pour discuter des modalités⁴ d'une future coopération et attendons votre réponse.

[Formule de politesse]

[Bloc de signature simple]

[Annexe]

¹ la capitale = the capital city

² la session de conseil = the counselling session

³ le bon plan = the deal

⁴ les modalités = the terms

Annexe 6

Remuneration rates in EUR (€)
Valid as of [date de l'examen]

titre principal
titre complémentaire

Any supplementary support you may be able to offer in terms of our partnership will be remunerated at a rate to be fixed in our partnering agreement.

mm Λ's	<u>Personal advice session (online)</u>	<u>≤ 20 min</u>	<u>≤ 45 min</u>	<u>≤ 60 min</u>	chiffres à disposer selon les règles
	National language	25	50	70	
	French or German ⁱ	35	60	80	
	English	30	55	75	
	Spanish	40	65	85	
	Customer language ⁱⁱ	50	70	100	
mm Λ's	<u>Up to date address sharing</u>	<u>5 addresses</u>	<u>10 addresses</u>	<u>15 addresses</u>	
mm Λ's	In walking distance ⁱⁱⁱ	10	18	25	
	Accessible by public transport ^{iv}	8	14	20	
	<u>Up to date special offer sharing</u>	<u>1 offer</u>	<u>3 offers</u>	<u>5 offers</u>	
	In walking distance	8	25	45	
	Accessible by public transport	5	18	30	

If you contract a “personal shopping mission” by one of our customers, we charge a 5 % brokerage that will be due at the end of the month.

- //L
≠L
Λ's
Λ's

i if not “national language”

ii If it is not French, German, English, Spanish or the national language of the customer's tourist residence (max. 10 minutes walking)

iii of the customer's tourist residence (max. 30 minutes in total)

iv of the customer's tourist residence (max. 30 minutes in total)

4 notes de fin de document :

- appels de note après : « ... German », « ... language », « ... distance » et « ... transport » ;

- texte à aligner verticalement à 0,5 cm.
- 8/8