

EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES GÉNÉRALES

Sessions 2023 – QUESTIONNAIRE ÉCRIT

Date :	15.05.23	Durée :	08:15 - 11:15	Numéro candidat :	
Discipline :	Communication professionnelle et relations humaines		Section(s) :	GCC	

Instructions préliminaires

- Toutes les tâches sont à réaliser sur ordinateur et à sauvegarder conformément aux instructions.
- Toutes les règles de disposition luxembourgeoises sont à respecter.
- Votre numéro de candidat est à indiquer dans le pied de page de chaque page (sauf indication contraire).

Mise en situation

Vous, Jill FRANCE, avez été engagé(e) comme assistant(e) administratif(ve) auprès de l'agence

VOYAGES SOLEIL
 56 rue du Cap
 L-2632 SANDWEILER
 Tél. : +352 49 48 47
 Fax : +352 49 48 48
 Courriel : vsoleil@pt.lu
 Site internet : www.vsoleil@pt.lu



Les agents de cette agence sont de fervents passionnés du voyage. Ils aiment découvrir des destinations variées et prônent l'évasion pour s'enrichir, s'échanger et s'émerveiller. Le voyage est leur raison de vivre et leur moteur à chaque réveil. Ils se sont donnés comme mission de partager leur vision du monde.

L'agence est gérée par Madame Sarah SEGAYOV, l'administratrice déléguée¹. Elle signe tous les documents.

Aujourd'hui, nous sommes le **15 mai 2023** et vos tâches sont les suivantes :

	Tâches	Annexes à consulter	Nom de sauvegarde	Points
1	Publipostage allemand			
	Modèle de lettre à en-tête		numéro_VS_temp_all	20 pts
	Document principal	Annexe 1 - a	numéro_VS_md	
	Base de données	Annexe 1 - b	numéro_VS_db	
	Document de fusion		numéro_VS_fl	
2	Disposition d'une brochure			25 pts
	Saisie et disposition du document	Annexe 2	numéro_VS_brochure	
3	Rédaction d'une lettre anglaise			15 pts
	Mise à jour du modèle de lettre à en-tête		numéro_VS_temp_ang	
	Saisie et disposition du document	Annexe 3	numéro_VS_reminder	

¹ Geschäftsführerin, managing director

Tâche 1 – Publipostage d'une lettre en langue allemande

Aujourd'hui, Madame Segayov vous demande d'informer les clients sur d'éventuelles indemnisations à réclamer en cas de perturbation de vol.

1. Finalisez d'abord un modèle de lettre allemand sur deux pages pour l'agence. Vous trouverez un modèle à en-tête de la première page (VS_temp_en-tête) sur le réseau.
2. Utilisez ensuite votre modèle de lettre pour insérer le texte du projet de lettre (annexe 1 - a). Cette lettre sera envoyée aux clients qui voyageront le mois prochain en Europe ou en dehors de l'Europe.
3. Référez-vous à l'annexe 1 - b pour créer votre base de données.
4. Procédez à la fusion des lettres pour finaliser votre travail.

Création d'un modèle de lettre en allemand

Suivez les instructions suivantes :

- **Marges :** partout à 2,5 cm, sauf en haut : 4 cm.
- **Police d'écriture :** Calibri, taille 12.
- **En-tête première page :** mis à disposition, Arial Narrow.
- **En-tête pages suivantes :** nom de l'agence (en bleu, aligné à gauche), taille 10, logo (hauteur 1 cm, aligné à droite).
- **Pied de page :** Calibri, taille 10, attribut : italique.

Remarque :

Les mentions préimprimées (*ligne de référence et objet*) sont à écrire en « **Arial Narrow** » ; taille 10 ; gras caractères en bleu.

➔ Nom de sauvegarde du modèle : **numéro_VS_temp_all**.

Document principal

- Ouvrez un nouveau document basé sur votre modèle *numéro_VS_temp_all*.
- Disposez la lettre (Annexe 1 - a) en respectant les règles de disposition.
- Pensez à compléter la ligne de référence, à insérer l'appellation ainsi que la formule de politesse et le bloc de signature.
- Insérez comme objet de la lettre : *Hilfestellung bei Entschädigungsanfragen*.
- Préparez le document principal en y insérant les champs de fusion appropriés.

➔ Nom de sauvegarde du document principal : **numéro_VS_md**.

Constitution d'une base de données

- Saisissez et redressez - le cas échéant - l'extrait de la base de données des clients (annexe 1 - b).
- Classez les destinataires dans l'ordre alphabétique (A à Z) des noms de famille.
- Ajustez la largeur des colonnes pour rendre tous les caractères visibles à l'écran.

➔ Nom de sauvegarde de la base de données : **numéro_VS_db**.

Fusion

- Fusionnez uniquement les lettres pour les destinataires dont le code postal contient le chiffre 1 vers un nouveau document.

➔ Nom de sauvegarde de la fusion : **numéro_VS_fl**.

Tâche 2 – Disposition d'une brochure

Une brochure détaillant des informations concernant la nouvelle destination proposée aux clients est à concevoir. Le texte à saisir se trouve en annexe 2. Les images sont disponibles sur le réseau.

- Mise en page :** Format : DIN A5, orientation : portrait, marges en vis à vis (*mirror margins*) : 1,6 cm partout, marge de reliure à gauche (*gutter*) : 0,8 cm.
- Police par défaut :** Calibri, taille 11, sauf les titres (police d'écriture : Arial Narrow, taille à déterminer).
- En-tête :** ajusté à 1,0 cm du bord supérieur de la feuille contenant le texte « Voyages Soleil » sauf sur la page de couverture et le dos de la brochure (police d'écriture : Arial Narrow, bleu, italique, alignement à gauche).
- Pied de page :** ajusté à 1,0 cm du bord inférieur de la feuille, contenant une pagination de type « x/y » sauf sur la page de couverture et le dos de la brochure.
- Styles :** à créer d'après le tableau ci-après et à appliquer selon les indications en annexe 2.

Style	Formatage
VS_PC	Arial Narrow, taille 24, majuscules, gras, centré, espacement après de 24 pts, bleu
VS_TM	Arial Narrow, taille 14, gras, centré, espacement après de 14 pts, bordure simple (en haut et en bas), épaisseur 1 ½ pts, texte éloigné de la bordure de 7 pts (partout), bordure et texte : bleu
VS_ST	Basé sur VS_TM, espacement après de 14 pts ✎ sans la bordure
VS_TP	Arial Narrow, taille 11, espacement avant et après de 11 pts, souligné, alignement à gauche
VS_Txt	Basé sur VS_TP, écriture : Calibri, alignement justifié, espacement après de 11 pts, césure automatique ✎ sans le soulignement
VS_Enu	Calibri 11, alignement justifié, espacement après de 6 pts, énumération avec puce (Webdings 252), retrait négatif de 0,63 cm

- Page de couverture :** Texte à insérer : Guide de voyage (style : VS_PC)
Zanzibar (style : VS_PC)
Image : panorama (largeur : 9,77 cm).
- Table des matières :** à deux niveaux, à créer à la page 2 avec les titres de styles VS_ST (niveau 1) et VS_TP (niveau 2), à centrer verticalement.
- Dos de la brochure :** image : dos (largeur 8 cm),
coordonnées complètes de l'agence (présentation au choix), sans logo.

Remarques :

- Toute partie de texte est à considérer comme « VS_Txt », sauf indication contraire (pas de styles pour le contenu des tableaux).
 - Toute-nouvelle partie introduite par un titre « VS_ST » doit commencer sur une nouvelle page.
 - Toute image est à insérer selon les instructions en annexe 2.
- ➔ Nom de sauvegarde de la brochure **numéro_VS_brochure**.

Tâche 3 – Rédaction d'une lettre anglaise

Madame Segayov a constaté qu'un client n'a pas encore réglé sa facture (annexe 3). Il s'agit du règlement de son voyage à destination du Mexique. Supposant qu'il s'agit d'un oubli de sa part, vous rédigez une première lettre de rappel. Annexez également une copie de la facture.

- Utilisez votre modèle de lettre allemand existant, mais traduisez les parties préimprimées vers l'anglais pour créer un modèle de lettre anglais.
 - Rédigez la lettre de rappel.
- ➔ Nom de sauvegarde du modèle **numéro_VS_temp_ang**.
- ➔ Nom de sauvegarde de la lettre **numéro_VS_reminder**.

Brouillon de la lettre d'information :

...

„Voyages Soleil“ hilft Ihnen, eine Entschädigung für Ihre verspäteten, stornierten bzw. überbuchten Flüge zu erhalten.

Der Antrag für Rückerstattung verläuft mit unserer Hilfe einfach und stressfrei.

Wir berechnen eine Gebühr nur im Erfolgsfall. Im Falle eines Misserfolges entstehen für unsere Kunden keine Kosten. Folglich können Sie Ihren Anspruch auf Schadenersatz risikofrei überprüfen.

Grundsätzlich ist das Berechnen der Flugverspätungsentschädigung gar nicht so kompliziert: Als Ausgangswert benötigen Sie lediglich die Länge der Flugstrecke.

✓ EU	✗ EU
So werden Ihnen bis zu 250 € pro Person für EU-Inlandsflüge bei einer Entfernung von weniger als 1.500 km zuerkannt.	So werden Ihnen bis zu 400 € pro Person für nicht EU-Inlandsflüge bei einer Entfernung zwischen 1.500 km – 3.500 km zuerkannt.

Phrase conditionnelle
à présenter en gras.

Die Länge berechnet sich nicht nach der tatsächlich geflogenen Strecke, sondern nach der Luftlinie.

Neben der Flugdistanz ist auch die Dauer der Verspätung von großer Bedeutung: Erst ab einer Verspätung von drei Stunden am Zielort haben Sie Anspruch auf eine Entschädigungszahlung. Ab diesem Zeitpunkt erhalten Sie auch Mahlzeiten und Getränke zu Lasten der Fluggesellschaft.

Ab fünf Stunden Wartezeit haben Sie das Recht, den Flug zu stornieren und den Preis des Tickets rückerstattet zu bekommen. Die Entschädigung steht jedem Passagier mit einem Ticket zu. Damit erhalten nicht nur Sie die gewünschte Entschädigungssumme, sondern beispielsweise auch Ihr Kind. Die Entschädigung ist zudem stets in Geldwerten zu entrichten: Sie brauchen sich demnach nicht mit Gutscheinen oder Flugmeilen zufriedenzugeben.

Selbstverständlich stehen wir Ihnen für alle weiteren Fragen gerne zur Verfügung. Zögern Sie also nicht, uns im Falle einer Flugverzögerung zu kontaktieren.

...

(Grußformel + Unterschrift)

Annexe 1 - b

Geschlecht	Vorname	Name	Adresse	✓ EU	✗ EU
w	Jade	Tivoli	125 rue des Bains L-9256 Diekirch	✓	
m	Théo	Master	47 rue du Marché, Mersch (7451)	✓	
w	Lili	Müller	L-7663 Medernach, 75 rue Savelborn		✓
m	Mick	Pereira	89 avenue Salentiny, Ettelbruck (9002)	✓	
w	Caroline	Dubois	Walferdange 7202, 102 route de Diekirch		✓
m	Elias	Scheer	Luxembourg 2449, 25 boulevard Royal		✓
w	Natasha	Stern	11 route de Mersch, 7626 Larochette	✓	
m	Franz	Weiler	4960 Esch/Alzette, 2 rue du Canal		✓
m	Jean	Moes	5 am Duerf, L-7651 Heffingen		✓
w	Lena	Laub	rue Principale 31, 7465 Cruchten	✓	

Annexe 2

Guide de voyage Zanzibar

VS-PC

À présenter sur deux lignes

Zanzibar

VS-ST

#L ∞L
//L

Afrique

Au large des Côtes tanzaniennes, dans l'océan Indien, Zanzibar est un archipel d'îles. Peu de destinations ont un nom qui fait autant rêver que celui de Zanzibar, l'île parfumée aux épices. Arthur Rimbaud se désolait de n'y avoir jamais mis les pieds. Ce long radeau de terre offre des plages de sables blancs bordées de cocotiers et de palmiers ourlées de la mer la plus transparente qui soit. À Zanzibar plusieurs mondes se croisent, un fond d'Amérique, beaucoup d'Arabie, le tout enrobé par les senteurs de l'Inde. Partez dans un club de vacances à Zanzibar... et le rêve devient réalité !

image : carte
hauteur : 4,1 cm
habillage : carré (square)
position : comme visible

VS_Txt

Cinq

Six raisons pour voyager à Zanzibar :

s'imprégner des multiples facettes culturelles swahilie à Town Stone ;
lézarder sur des plages paradisiaques, sauvages et immaculées ;
faire une croisière sur un voilier traditionnel en bois appelé Dhow et admirer le coucher du soleil ;
savourer la gastronomie épicée ;
profiter des spots de plongée extraordinaires dont les + célèbres sont Kichwani, Big Wall et Watabomi.

VS_Enu

la
écriture

Zanzibar en quelques mots

VS-TP

marges des cellules
en haut = 0 cm

- * tableau présentant des lignes séparatrices comme illustrées
- * largeur des colonnes: 3,5 cm et 6,7 cm
- * marges des cellules à l'intérieur du tableau à adapter (sauf marges en haut et en bas: 0 cm)

Climat

Superficie	2 643 km ²
Capitale	Stown Town
Langue officielle	Swahili
Monnaie	Shilling tanzanien (TSH)

Zanzibar s'apprécie toute l'année !
Avec son climat équatorial, la température moyenne à Zanzibar est de 26.6 °C.

La meilleure période reste la saison sèche, de juin à octobre. Entre janvier et mars, les températures sont les plus élevées. En avril et mai, c'est la saison des pluies. En novembre et décembre, il peut y avoir quelques averses, les températures sont plutôt élevées.

image: local
hauteur: 3 cm
habillage: aligné sur le texte
position: centrée

marges des cellules
en bas = 0 cm

À ne pas rater

VS-ST

Lieux incontournables

VS-TP

Flâner dans les ruelles de la capitale « Stone Town », classées patrimoine de l'Unesco. Visiter la cathédrale St Joseph, le marché central « darajani market », le musée où se trouvait l'ancien marché aux esclaves et profiter de l'ambiance très décontractée de « Forodhani gardens » en début de soirée.

image: culture
hauteur: 2,5 cm
habillage: carré (square)
position: comme visible

Découvrir la réserve forestière de Jozani et ses singes colobes à dos rouge. Partir sur un Dhow Cruise et s'aventurer dans les petites îles.

Prendre un verre au coucher du soleil et avoir un aperçu de l'ambiance coloniale anglaise.

VS-Txt

ML

Visiter « la ferme aux épices » et y découvrir les plantations de multitudes d'épices, qui font la célébrité du pays : gingembre, poivre, noix de muscade, girofle.

H mercredi
/t /« »

Goûter également à l'ambiance orientale le jeudi et samedi soir grâce à un groupe de musique zanzibari tous en dégustant votre repas. Le Beach House et son panorama imprenable sur la mer au coucher du soleil, ambiance lounge, cocktails aux épices.

VS_Txt

Quelques mots avant de partir à Zanzibar

VS-TP

ML + bleu

En français	En Swahili
Bonjour / Bonsoir	Jambo
Comment allez-vous ?	Habari Gani ?
Très bien, merci et vous ?	Vizuri sana na wewe ?
Parlez-vous anglais ?	Emeshaingereza ?
Pardon	Pole
Au revoir	Kwaheri
Merci	Asante sana
Excusez-moi / SVP	Samahani
Je suis français(e)	Nimfaransa
Je m'appelle...	Ninaitwa...
C'est combien ?	Bei gani ?
Où sont les toilettes ?	Jisaidia wapi ?
Bonne journée !	Siku nzuri !

* tableau présentant des lignes séparatrices comme illustrées

* marges des cellules selon les règles de dispo.

* largeur identique des colonnes (4,3 cm)

01/
01/

H spécialités locales

Se restaurer VS-TP

L'ugali, un des plats les plus populaires est une sorte de polenta façonnée en boule et réalisée avec de la farine de maïs, de millet ou de manioc. Il accompagne tous les repas : la viande, le poisson et les légumes.

VS_Txt

image: plat
hauteur: 2cm
habillage: aligné sur le texte
position: centrée

ML
→ cuire

Sur la côte orientale et à Zanzibar, les produits de la mer sont frais et vous pourrez y déguster des langoustes, du crabe et du poulpe.

VS_Txt

Goûter la fameuse Zanzibar pizza : une pâte à base de farine de blé sur laquelle on dépose de la viande hachée, des légumes (poivrons, oignons, carottes) et un œuf sur le dessus.

VS_Txt

image : pizza
hauteur : 2 cm
habillage : en ligne
avec texte
position : centrée



image : achats
hauteur : 2 cm
habillage : en ligne
avec texte
position : centrée

Santé VS_TP

Aucun vaccin n'est exigé, mais dans le contexte sanitaire actuel, il est vivement recommandé de vérifier régulièrement toutes les informations sur le site gouvernemental. Il est conseillé de vérifier que les vaccinations universelles (DTCP, hépatite B) sont à jour.

VS_Txt

Formalités VS_TP

Passeport valable au moins 6 mois après la date de retour. Un visa est obligatoire. Il est recommandé de l'acheter avant le départ auprès de l'Ambassade de Tanzanie.

VS_Txt

Achats VS_TP



Batiks colorés, objets en bois sculptés, petits paniers d'assortiments d'épices, crèmes, lotions, savons, parfums, huiles aromatiques etc.

VS_Txt

VOYAGES SOLEIL

56 rue du Cap

L-2632 SANDWEILER

Tél. : +352 49 48 47

Fax : +352 49 48 48

Courriel : vsoleil@pt.lu

Site internet : www.vsoleil@pt.lu



Mr Phil THOMMES
96 avenue de la Porte Neuve
L-2449 LUXEMBOURG

Invoice reference: PT.05.23*Invoice date:* 18.04.23**INVOICE 05/18423**

Description	Quantity	Price	Total (€)
Vacation package to Acapulco, Mexico	2	2.345,00	4.690,00
Rental Car 1 Week	1	157,00	157,00

Total amount due**4.847,00 €****Payment information**

IBAN: LU12 1111 0000 2121 3232

BIC: CCBLLUX

Payment: within 15 days

Thank you for travelling with us.