

I - COMPREHENSION DE L'ECRIT (10 points)

Rédigez en français un compte rendu du texte (180 mots).

Un article publié dans Times Online en mai 2008 dresse un portrait des entretiens d'évaluations du personnel dans une entreprise, en particulier pour les assistants de direction et les secrétaires. A l'origine, cet entretien annuel a pour but d'accroître le salaire ou d'évoluer professionnellement. Or cet exercice est devenu stressant et inutile pour les employés, connaissant à l'avance le peu de bienfaits qu'ils en tireront. Une étude montre qu'il peut s'avérer uniquement symbolique, ne servant principalement que d'outil de communication interne par certains supérieurs hiérarchiques— et que patrons et employés auraient tort d'y arriver non préparés.

Au lieu de s'y rendre la mort dans l'âme et prêt à déverser un torrent de critiques, le collaborateur aurait tout bénéfice à s'y présenter avec des propositions d'amélioration , d'évolution, ou encore d'exemples de tâches bien accomplies/menées. Cette démonstration de professionnalisme servira de moteur et au salarié et à l'entreprise, et sera beaucoup plus payante.

L'entretien doit se dérouler dans un climat propice à la réflexion et à l'écoute, il doit être soigneusement préparé à l'avance par les deux parties.

(176 mots)

II –EXPRESSION ECRITE (10 points)

Word box :

- technical support ; services ; customer services/ support ; 4 copiers ; breakdowns ; to break down ; to malfunction ; monthly /weekly service maintenance ; warranty; technical services ; a Service Maintenance Agreement; to renew an agreement ; to complain about ; to provide support; a service level agreement; to repair;
- different departments; an assistant ; a letter ; a P.A. ; the head of purchases; during the last 3 months /during the last quarter ; frequent ; to slow down ; to interfere with ; to plan a monthly maintenance scheme ; rather than ; to get ; instead of ; a detailed estimate; I would rather you fax it ; to require; to plan ; on our premises ;

Ms Paula Henders
Purchasing Manager
Micronex
124, Liverpool Road
CHESTER CH 226

Mr Andrew Smith
Customer Services Manager
Lenox Photocopiers
10 Edison Street
CREWE CH 250

May 13th 2010

Re – your letter dated May 10th 2010

Dear Mr Smith ,

I acknowledge receipt of your letter dealing with the renewal of the monthly Service Maintenance Agreement ref.C04 for the 4 copiers that we have at Micronex.

We do appreciate the good quality of your services , nevertheless breakdowns have become more than frequent for the last three months. That has seriously interfered with the work of the various personal assistants throughout the different company departments.

Hence, we consider changing the Agreement into a weekly maintenance scheme , rather than a monthly one. I would be grateful if you could send me a detailed estimate, and I 'd rather you fax it if you please.

I look forward to hearing from you soon,

Yours faithfully ,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'P' followed by a horizontal line.

Paula Henders
Purchasing Manager.