MAY 2024 **U/ID 30812/UNK4A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

I. Répondez à DIX questions au choix.

1. Comment doit-on présenter les idées principales du message?

2. Quel est l'objectif de la retranscription fidèle du contenu?

3. Qu'est-ce que le courrier électronique?

4. Quel est le but de la norme de présentation des lettres?

5. Quelle est la taille du papier pour une lettre commerciale?

6. Quelle est la fonction de la phrase d'introduction?

7. Comment doit être employé le mot « *sentiment* »?

8. Pourquoi le contenu du message doit-il être présenté logiquement?

9. Pourquoi est-il important de reformuler une partie du message?

10. Complétez la phrase avec l'expression téléphonique appropriée.

    (a) Vous remerciez quelqu'un pour sa patience : « ———————— d'avoir patienté. »

    (b) Vous confirmez que vous avez bien compris une demande : « ———————— vous aider. »

11. Pour chaque message ci-dessous, indiquez s'il est préférable de l'envoyer par fax ou par email.

    (a) Envoi d'une lettre de rappel de paiement.

    (b) Envoi d'une photographie des nouveaux bâtiments.

12. Donnez les synonymes des mots courants dans les e-mails:

    (a) Changer :

    (b) Permettre :

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

II. Répondez à CINQ questions au choix.

13. Sous quelles formes se présente le courrier électronique?

14. Comment présenter un message téléphonique à son destinataire?

15. Comment rédiger la phrase de conclusion d'une lettre?

16. *M. Martin, votre chef de bureau, vous demande de préparer le texte du message à envoyer par internet à la société Évasion pour les informer que les marchandises commandées le 15 leur seront livrées demain entre 9 heures et 10 heures.*

    Préparez le message.

17. Quelles sont les différentes parties du corps de la lettre?

18. Reformulez les phrases d'introduction ci-dessous, en remplaçant les mots soulignés par une expression équivalente.

    (a) *Nous vous prions* de bien vouloir nous *faire parvenir* une documentation sur...

    (b) *Nous accusons réception* de votre lettre de commande du 15 courant.

19. Reformulez les phrases suivantes en utilisant une expression téléphonique courante.

    (a) « Attendez un moment pendant que je vérifie cela. »

    (b) « Je vais transférer votre appel. »

    (c) « Puis-je avoir votre nom et votre numéro de téléphone? »

    (d) « Merci d'avoir attendu. »

    (e) « Appelez-nous si vous avez d'autres questions. »

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

III. Répondez à TROIS questions au choix.

20. Quelles mentions figurent dans une lettre commerciale?

21. Comment recenser les idées à transmettre et les organiser?

22. Que devez-vous toujours faire avant de remettre une lettre à la signature?

23. *M. Martin, le chef du service commercial, vous demande d'écrire à la société Papier2000, 54 rue de la Gare. 14000 Caen, pour commander les articles suivants :*

50 ramettes de papier blanc 80 g. format A4, réf 654, à ———— 45 F la ramette.

20 ramettes de papier couleur 80 g, format A4, réf 876, à ———— 65 F la ramette.

10 ramettes de papier blanc 80 g, format A3, réf 765, à ———— 70 F la ramette.

Préparez les différentes parties de la lettre puis, après relecture, recopiez l'intégralité de la lettre sur une feuille de papier blanc en adoptant la présentation normalisée.

24. Comment analyser la situation?

———————