

UNIVERSITY OF SWAZILAND

FINAL EXAMINATION 2009

TITLE OF PAPER BUSINESS FRENCH I

COURSE NUMBER FPA5

TIME ALLOWED 2 HOURS

INSTRUCTIONS:

Answer all questions in French

Do not write any answer on the examination paper

Write all your answers in the booklets provided

This paper is not to be opened until permission has been given by the invigilator.

I. Associez un élément de la colonne de gauche à un élément de la colonne de droite. Ensuite faites une phrase avec chaque expression (20 points).

Une exploitation	Individuelle
Une agence	Public
Une société	Anonyme
Une personne	Agricole
Le transport	D'aviation
Un métier	De publicité
Une compagnie	Manuel
Une entreprise	Social
Un siège	Juridique
Une entreprise	Informatique

II. Dans quel secteur d'activité travaillent-ils? (le primaire, le secondaire ou le tertiaire) (8 points)

1. un directeur d'hôtel
2. un employé de banque
3. un artisan menuisier
4. un ouvrier agricole
5. un ouvrier d'usine
6. un agriculteur
7. un chauffeur de taxi
8. un agent immobilier

III. Complétez le texte avec les mots suivants (6 points): dépressions, cycles, phases, crises, récessions, taux.

Les économistes ont d'abord analysé les ... économiques comme les accidents, irréguliers et imprévisibles. Puis s'est développée la thèse des ... économiques réguliers et de durée déterminée. Ces cycles comprennent quatre ... : expansion, crise, dépression, reprise. Aujourd'hui, les ..., caractérisées par une chute importante de la production, ont laissé place à des ..., caractérisées par une légère baisse du ... de croissance de la production.

IV. Choisissez la bonne réponse (8 points)

1. Les articles/références de ces articles/références se trouvent dans le catalogue.
2. Certains consommateurs ne font confiance qu'aux produits de marque/génériques, d'autres préfèrent payer moins cher et acheter des produits de marque/génériques.
3. La question suivante est extraite d'un test de notoriété/résistance: "Quelles sont les marques de lessive que vous connaissez?"
4. Un magasin en libre-service/de luxe vend principalement des produits haut de gamme.
5. Ce médicament sera bientôt commercialisé/positionné dans tous les pays européens.
6. Cette entreprise fabrique des emballages/logos en plastique.

V. Répondez vrai ou faux (11 points)

1. payer en espèces = payer en liquide.
2. la carte bancaire est un délai de paiement.
3. payer au comptant = payer en espèces.
4. faire crédit = acheter à crédit.
5. la carte de crédit est un moyen de paiement à terme.
6. les frais de port = les frais de transport = le prix du transport.
7. la marchandise est expédiée franco Amsterdam = l'expéditeur paie le port jusqu'à Amsterdam.
8. il peut arriver que l'expéditeur soit aussi le transporteur.
9. il peut arriver que l'expéditeur soit le client.
10. entre professionnels, le client accorde souvent une réduction au fournisseur.
11. le client bénéficie d'un rabais lorsqu'il y a un problème dû au fournisseur, par exemple, le produit présente un défaut ou la livraison a lieu avec retard.

VI. Compréhension de texte. Lisez attentivement le texte, puis répondez aux questions qui suivent. (6 points)

Le magasin du XXI^e siècle.

Même si le commerce électronique se développe peu à peu, les magasins traditionnels ne vont pas disparaître pour autant. Les nouvelles technologies y pénètrent également. De nouveaux outils vont permettre d'améliorer la gestion interne du magasin et la sécurité, de faciliter la relation commerciale avec les consommateurs, et de vendre davantage. En voici quelques-uns déjà disponibles ou sur le point de l'être.

1. Catalogues électroniques

Ces catalogues, qui peuvent être consultés par le client, contiennent des centaines de références de couleurs et de motifs.

2. Caisses d'enregistrement multimédia

Les produits que le caissier enregistre apparaissent sur l'écran avec des informations techniques. La machine signale également les articles complémentaires ou de promotion.

3. Étiquettes de gondoles électroniques

Ces étiquettes en cristaux liquides affichent le prix en temps réel et sont facilement modifiables par radiofréquences. Elles indiquent le prix en plusieurs devises ainsi que les promotions en cours.

4. Étiquettes de produits intelligentes

Lorsque le client passe le long d'un portillon à la caisse du magasin, tous les code-barres des produits qu'il a mis dans son chariot sont lus automatiquement. La somme totale à payer s'inscrit immédiatement et le client n'a plus qu'à régler.

5. Reconnaissance des signatures

Pour lutter contre les chèques volés, les magasins stockent dans une base de données les

signatures des clients. Chaque fois qu'un client établit un chèque, sa signature est comparée à l'original et authentifiée.

6. Self-scanning

Les clients peuvent enregistrer leurs achats au moyen de scanners portables qui lisent les code-barres. Ils savent en permanence quelle sera la somme totale à payer.

Retrouvez maintenant l'avantage de chacun de ses outils. Vous allez mettre le numéro de l'outil technologique à côté de son avantage.

- a. Les clients peuvent connaître le prix en dollars des articles.
- b. Cet outil accroît la sécurité des moyens de paiement.
- c. Le caissier peut fournir aux clients des informations sur les produits.
- d. Le passage à la caisse est plus rapide.
- e. Les clients peuvent visualiser tous les produits avant de les acheter.
- f. Les clients peuvent connaître à tout moment le prix total de leurs achats.

VII. Lisez les deux paragraphes ci-dessous. Ils vous aideront à relever les informations nécessaires pour écrire une lettre de réclamation. (21 points)

La société Lauréade s'apprête à lancer une nouvelle crème de beauté, la crème Anaïs. Avant de lancer ce produit, Camille, la responsable commerciale, décide de réaliser un test de vente dans un supermarché. Un contrat est conclu le 3 mars avec le supermarché Casseprix. L'opération, qui doit durer quatre semaines, débute le 10 mars, comme prévu.

Au cours d'une visite qu'elle effectue chez Casseprix le 17 mars, Camille remarque de graves irrégularités. Contrairement au contrat du 3 mars, les produits Anaïs sont placés par terre et le matériel publicitaire n'est pas installé. Camille demande alors à voir le responsable du magasin. "Impossible", lui répond-on, "monsieur Lechef a pris deux jours de congé".

De retour à son bureau, Camille décide d'envoyer une lettre de réclamation à Casseprix. Voici le début de chacun des paragraphes de la lettre de Camille. Ces paragraphes sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre, puis écrivez la lettre:

- En effet, contrairement aux clauses de notre contrat du 3 mars ...
- Veuillez recevoir ...
- Je vous prie donc de ...
- Lors de ma visite ...
- Je reste dans l'attente ...
- Lorsque j'ai voulu vous faire part de mes observations, il m'a été répondu ...
- Tel qu'il a été pratiqué, le test ...

Votre lettre aura entre 250 et 300 mots.

Total: 80 points
BONNE CHANCE!