

CONSIGNES DE CORRECTION
BTS assistant de manager
Langue B
PORTUGAIS
Imperial – A química do chocolate

Le niveau exigé est le niveau B1 du cadre européen

I – COMPRÉHENSION (10 points)

Faire **en français** un compte rendu du texte (de 170 à 190 mots).

8 points pour le respect des éléments du texte :	2 points pour le respect des consignes :
- les idées,	- nombre de mots et respect des points de vue ;
- la cohérence et la clarté	- qualité du français (orthographe et style)
- les articulations du texte	- reformulation

Si le compte rendu est rédigé en portugais, on retranche la moitié de la note obtenue à l'exercice

Le magazine – TAP de décembre 2010 présente la compagnie Impérial.

Depuis 78 ans, Impérial, le plus grand chocolatier portugais, apprécié tant au Portugal qu'au Brésil ou au Japon, cultive avec ses consommateurs une relation émotionnelle.

Créé en 1932, Impérial – qui se décline en six marques et conditionnements variés, a été intégré au groupe RAR en 73 et a promu Regina au rang de leader du fruit sec enrobé de chocolat.

En pleine crise économique mondiale, Impérial a vaincu la concurrence, augmenté ses ventes et conclu 2009 avec 18 millions de chiffre d'affaires.

Manuela Tavares de Sousa souligne que les efforts de modernisation technologique, de créativité et d'innovation dans le management expliquent le succès de l'entreprise.

Dans un monde en mouvement, face à un marché national réduit et non extensible, pressurisé par les multinationales, une seule solution : surprendre en permanence le consommateur, préserver la relation émotionnelle seule capable de le fidéliser.

II – EXPRESSION – RÉDACTION D'UNE LETTRE (10 points)

A carta deve apresentar os seguintes elementos:

- Endereço do remetente (Imperial Portugal)
- Endereço do destinatário (no Brasil)
- Data e lugar (exemplo: Lisboa, 20 de Agosto de 2011)
- «Exmo Director-Geral» exemplo de tratamento
- Referência à carta recebida pela Imperial por parte do parceiro brasileiro de Florianópolis.
- Referência à história (“fundada em 1932”)
- Variedade dos produtos (6 marcas)
- Referência ao “apelo às emoções dos clientes”.
- Referência à necessidade de renovar e de surpreender o cliente.
- Mencionar os investimentos e as instalações necessários.
- Evocar os princípios de *management*: «oportunidade de participar, gerar novas ideias, ter espírito crítico, ser proactivo e empreendedor».
- Convidar o parceiro brasileiro para visitar as instalações de uma empresa já instalada no Brasil.
- «Subscrevemo-nos com muita consideração e estima».Assinatura.

Eléments de corrigé type (à adapter selon le niveau B1 ou B2 exigé) :

Conteúdo

O expedidor, o remetente (L'expéditeur).

O cabeçalho (Zone réservée à l'en-tête)

- **As informações indispensáveis** (Les renseignements indispensables).
 - Nome, razão social ou denominação (Nom et raison sociale).
 - Direção, endereço, morada completa (Adresse complète).
- **Outras informações** (Autres renseignements).
 - Número de telefone, de telex (sistema telegráfico que utiliza teleimpressores), de fax (sistema de transmissão eletrónica de documentos através da rede telefónica) e de correio eletrónico (Numéro de téléphone, de telex, de fax, ...).
 - Referências do responsável da redação da carta (Initiales du rédacteur de la lettre suivies de celles de la personne qui a dactylographié la lettre).

O destinatário (Le destinataire).

A zona destinada ao destinatário é um retângulo

Nome e endereço do destinatário (Nom et adresse du destinataire).

- O nome e o endereço do destinatário nunca devem ultrapassar as seis linhas.
- O nome da rua, o número e as outras indicações relativas ao endereço devem preencher uma só linha. Ex.: Rua das Flores, 48, 5º (andar) Dto.

Outras informações (Autres renseignements).

• **Referências**

As referências do destinatário, precedidas da menção sublinhada Vossas Referências, ou da sua abreviatura V. Ref., são indicadas à esquerda, duas entrelinhas sob o cabeçalho.

As referências do expedidor, precedidas da menção sublinhada Nossas Referências, ou da sua abreviatura N. Ref., são indicadas sob as precedentes.

• **Assunto**

O lugar destinado ao assunto só deve ocupar uma linha. A menção Assunto:, deve colocar-se sob as referências precedentes.

O texto da carta

É conveniente deixar duas entrelinhas sob o espaço destinado ao nome e à direção do destinatário.

- **O sítio e a data** devem ser escritos em cima e à direita, numa só linha.
- Mesmo se o hábito é de utilizar frequentemente abreviaturas, é preferível escrever por extenso **o vocativo** ou **fórmula de tratamento inicial**. Por exemplo:
Excelentíssimo Senhor Diretor,
- **O texto da carta** deve estar dividido em parágrafos, por isso com vários alíneas.
- **A assinatura** do redator da carta situa-se à direita, separada do fim do texto da carta por entrelinhas.
- **O nome e a responsabilidade** ou **função** da pessoa que assina são indicados por baixo da assinatura.
- **Os documentos anexos** (Pièces jointes): devem estar indicados sob as referências e o assunto ou à esquerda em baixo da página, no fim da carta, ligeiramente sob a linha de assinatura.
- Quando se tratar de uma **circular** ou de uma **carta a dirigir a várias pessoas**, os nomes destas serão indicados à esquerda, a partir da linha de assinatura.
- Mas se se tratar de uma ou várias **cópias** a enviar a outras pessoas, indicaremos a menção abreviada e sublinhada c/c, ou seja **com cópia**, seguida dos nomes das pessoas.
- **P.S.** (Post-scriptum) ou **N.B.** (Nota Bene) à esquerda.

Inícios ou começos de cartas (Débuts de lettres)

A. **Acusar receção** (Accuser réception d'une lettre):

Acabo (Acabamos, acabei, acabámos) de receber as s/ amostras (v/ amostras) e decidi (decidimos) escolher os seguintes modelos:...

Acuso (Acusamos) receção da v/ carta (do v/ postal) do dia... que muito lhe agradeço (lhe agradecemos).

Damos / Dou seguimento à sua carta do..., De acordo com a sua carta / o seu pedido do dia...

Em resposta à s/ carta (v/ carta) do..., venho (vimos) solicitar de V. Ex.a (Ex.^a) que me (nos) envie na volta do correio a actual tabela de preços.

Para responder ao s/ pedido (v/ pedido) do..., temos a honra de lhe (lhes, o, os) informar que...

Recebi (Recebemos) a s/ carta (v/ carta) do dia... do corrente à qual venho (vimos) responder.

Refiro-me (Referimo-nos) à s/ carta (v/ carta) do...

Temos em nosso poder a estimada carta de V. Ex.a (Ex.^a) do...

Tendo-lhe pedido na m/ carta (n/ carta) do... a gentileza de me (nos) enviar...

Tomei (Tomámos) conhecimento da s/ oferta (v/ oferta) e venho (vimos) pela presente solicitar que...

B. Apresentar-se ou apresentar uma empresa (Se présenter ou présenter une entreprise):

Atualmente sou secretária trilingue (francês, português, inglês) numa empresa de importação/exportação sediada em Lisboa.

Na minha qualidade de Diretor do Gabinete de Peritagem Contabilística GABECO, venho pela presente oferecer ao Senhor os nossos serviços de alto profissionalismo que serão, sem dúvida, a chave do êxito da sua empresa.

O Senhor (A Senhora) conhece sem dúvida a nossa empresa. No entanto, temos a honra de comunicar a V. Exa. (Ex.a) a abertura duma nova rede de lojas.

Somos clientes e compradores dos seus produtos desde há mais de vinte anos e pensamos que seríamos potenciais compradores do novo modelo de telefone que os Senhores estão a fazer a promoção se...

Somos uma pequena empresa familiar especializada no pronto-a-vestir feminino, com uma experiência comercial, nacional e internacional, de mais de meios século de existência.

C. Confirmação (confirmer):

Confirmamos a nossa carta do...

D. Convidar (Inviter):

Muito honrado ficaria com a sua presença na exposição de máquinas industriais que a nossa empresa organiza no dia...

Tenho a honra / o prazer de convidar V. Ex.a (Exa) a assistir...

E. Efectuar pedidos, encomendar (Passer commande, solliciter quelque chose):

Agradeceria (Agradeceríamos) o envio de várias amostras de...

Ficaria (Ficariamos) muito agradecidos se nos mandassem os artigos com porte pago.

Gostaria de (Gostariamos de) saber se ainda dispõem dos seguintes artigos do catálogo do ano anterior e que desconto os Senhores poderiam conceder-me (nos).

Peço-lhes (Pedimos-lhes) que me informem quais as v/ melhores condições para a entrega e o pagamento da mercadoria encomendada.

Qual seria o v/ preço e quais as v/ condições de entrega e de pagamento?

Queira (Queiram) enviar-me (enviar-nos) algumas amostras dos tecidos manufacturados na sua empresa têxtil (dos utensílios fabricados na sua empresa), lista de preços e condições de pagamento.

Queira (Queiram) informar-me (informar-nos) da data de entrega das mercadorias.

Queiram enviar-me (enviar-nos) alguns exemplares dos novos manuais escolares que os Senhores acabam de publicar, para serem examinados pela nossa equipa pedagógica.

Rogamos a V. Exa. (Ex.a) o favor de nos enviar o catálogo das vendas...

Solicito-lhe (Solicitamos-lhe) que me (nos) envie na volta do correio...

Tenha (Tenham) a bondade de nos remeter este formulário (este contrato) devidamente preenchido, datado e assinado.

F. Fazer uma reclamação (Faire une réclamation):

Insistimos para que V. Exa. (Ex.a) nos reembolse os prejuízos devidos à devolução das mercadorias danificadas.

Lamento dizer-lhe(s) que é a segunda vez que tal incidente se produz.

Por não termos recebido a mercadoria encomendada há mais de um mês, vemo-nos na obrigação de cancelar o nosso pedido / a nossa encomenda.

Se tal anomalia se voltar a produzir, ver-nos-emos na obrigação de contactar / procurar outros fornecedores mais cumpridores.

Se esta demora se prolongar, ver-nos-emos na obrigação de confiar esta encomenda a outra empresa mais competente e cumpridora dos prazos estipulados.

Sinto muito informá-los que até agora ainda não recebemos as peças / as mercadorias que V. Exa. (Ex.a) nos tinha prometido enviar no fim da semana passada / mês / ano...

G. Informar (Informer):

Cumpr-me informar V. Exa. (Ex.a) de que...; É com grande prazer que venho anunciar a...; Levo ao conhecimento de...; Pela presente vimos participar a...; Venho trazer ao conhecimento de V. Exa. (Ex.a) que...; Vimos dar-lhe parte de que...

H. Lamentar (Regretter):

Foi com profundo pesar que constatámos à receção da encomenda que alguns utensílios foram danificados pelos seus serviços de embalagem.

Lamentamos comunicar a V. Ex.a (Exa) que as impressoras encomendadas apresentam sérios defeitos de fabrico.
Lamento não poder responder ao pedido de V. Ex.a (Exa), pois zelamos muito pela competitividade dos nossos preços.
Não estando na posse da minha encomenda do..., vejo-me forçado a cancelar a encomenda.
Uns contratamentos independentes da nossa vontade ocasionaram um ligeiro atraso no fabrico das peças encomendadas por V. Ex.a (Exa).

I. Pedir desculpas (Présenter des excuses):

Peço-lhe (Pedimos-lhe) imensas desculpas pelo atraso involuntário ocorrido na entrega das mercadorias.
Queira (Queiram) desculpar-me (nos) pelo erro de cálculo constatado na m/ fatura (n/ fatura) do dia... correspondente ao s/ pedido (v/ pedido) do...
Tendo recebido a v/ carta do dia... com muito atraso por causa da greve dos Correios, lamento (lamentamos) muito não ter podido atender a v/ encomenda feita há dez dias.

J. Propor (Proposer):

Estou disposto a conceder-lhe (outorgar-lhe)
Tenho a honra de lhe propor...

K. Responder (Répondre):

Agradecendo a resposta que V. Ex.a (Exa) se dignou dar à minha carta do...
Conforme o pedido que nos endereçou no mês passado, eis a lista de preços...
Em resposta à sua carta do dia..., tenho (temos) o prazer: o gosto de informá-lo que lhe concederemos um desconto de...
Dando seguimento à sua / vossa carta do dia..., temos o prazer de informá-lo(s)...
De acordo com a minha comunicação telefónica de hoje,...
Em resposta à estimada carta de V. Ex.a (Exa),...
Esperamos as suas instruções para procedermos ao envio de / à cobrança de...
Junto segue o catálogo de preços conforme o pedido expresso na vossa última carta...
Lamento informá-lo(s) que o modelo pedido já não faz parte do nosso catálogo / da nossa coleção.
Lamentamos que não tenha recebido o novo catálogo...
No seguimento da nossa conversa telefónica, queira receber a fatura prometida.
Tomei (Tomámos) nota do pedido que faz na sua última carta. Junto seguem as informações...

Fechos ou acabamentos de cartas (Pour conclure une lettre)

Agradecendo antecipadamente a sua resposta, peço-lhe (pedimos-lhe) que aceite, Excelentíssimo Senhor Director, os meus (nossos) melhores cumprimentos,
Agradecendo qualquer resposta, subscrevemo-nos com todo o respeito,
Aguardando a resposta de V. Exa. (Ex.a), subscrevo-me (subscrevemo-nos) muito grato(s),
Aguardando a s/ resposta (v/ resposta), que espero (esperamos) me (nos) seja favorável, aproveito (aproveitamos) a ocasião para lhe (lhes) apresentar os meus (nossos) melhores cumprimentos,
Aguardando as s/ ordens, subscrevo-me com muita estima,
Apresento (Apresentamos) a V. Exa. (Ex.a) os meus (nossos) cumprimentos com a mais elevada estima,
Com a maior estima/ Com antecipados agradecimentos/ Com elevada consideração,
Com os meus (nossos) melhores cumprimentos,
de V. Exa. (Ex.a)
Atentamente,
Com os melhores cumprimentos, subscrevo-me (subscrevemo-nos),
Esperando continuar a merecer a sua preferência, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,
Ficando ao seu (vosso) inteiro dispor para mais informações, rogamos-lhe (rogamos-lhes) que aceite (aceitem) os nossos melhores cumprimentos,
Ficaria (Ficariámos) muito grato(s) por uma resposta imediata. Aproveito (Aproveitamos) o ensejo para lhe (lhes) apresentar os meus (nossos) melhores cumprimentos,
Pedindo perdão por este involuntário atraso,
Sem outro assunto de momento, aproveito (aproveitamos) a oportunidade para lhe (lhes) apresentar os meus (nossos) mais respeitosos cumprimentos,