

SESSION 2017

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ASSISTANT DE MANAGER

U.21- EXPRESSION ET CULTURE

ANGLAIS LVA

Durée : 2 heures

Coefficient : 1

*L'utilisation du dictionnaire unilingue est autorisée.
L'usage de la calculatrice est interdit.*

Le sujet comporte 3 pages, numérotées de 1 à 3.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2017
U21 – Culture et Expression : ANGLAIS LVA	Durée : 2 heures
Code sujet : ALLVEA-ANG	Page 1 sur 3

Why Employees Value Appreciation Over Bonuses

Though getting a raise or a bonus is nice, it's not the most important factor in employees' happiness, according to a recent study.

Employees are motivated more by bosses who let their staff members know when they're doing a good job and who advocate on their employees' behalf. Indeed, a recent study from Appirio, a provider of cloud-based worker and customer experience solutions, found that this appreciation was more important to employees than the prospect of getting a promotion or a cash bonus.

Specifically, 60 percent of the workers surveyed said that when they're analyzing a job offer, the most important factor is knowing whether management appreciates employees, while only 4 percent said they were most concerned with knowing how often employees were evaluated for raises.

"While recruiters may think focusing on salaries and perks is the right way to attract the best candidates, workers would rather look for a good working atmosphere — and for good reason; a manager can make or break the employee experience," the study's authors wrote.

The research found that a greater percentage of those surveyed would rather work for a supportive boss than having regular bonuses.

"While fair-market pay and benefits get the candidate to accept an offer, the dynamic of the manager-employee relationship may be a better indicator of employee satisfaction," the researchers wrote.

"Our survey found that appreciation, connectedness* and emotional safety are key factors in career decision making," Harry West, head of worker experience solutions at Appirio, said in a statement. "Employee engagement can't be solved by simply showering workers with raises and bonuses — companies must be dedicated to providing transparency, support and technologies that keep the most talented employees happy."

Sometimes, a simple "thank you" is all it takes to put a smile on an employee's face. The research revealed that 55 percent of the workers surveyed value receiving a "thank you" from their managers for a project well done, while only 8 percent would feel disappointed if the same project didn't result in a monetary reward.

"While managers might think their subordinates are disappointed when big projects don't translate into equally big raises, the majority of workers value a human expression of appreciation for a job well done," the study's authors wrote.

By Chad Brooks, abridged and adapted from *Business News Daily*, July 20th, 2016

* connectedness: *liens étroits entre les personnes*

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2017
U21 – Culture et Expression : ANGLAIS LVA	Durée : 2 heures
Code sujet : ALLVEA-ANG	Page 2 sur 3

TRAVAIL À FAIRE PAR LE CANDIDAT

I- COMPRÉHENSION ÉCRITE

(10 points)

Rédigez **en français** un compte rendu d'environ 180 mots (+/- 10 %) de ce document en faisant ressortir les idées essentielles de façon organisée.

Vous indiquerez le nombre de mots utilisés.

II- EXPRESSION ÉCRITE

(10 points)

Rédaction d'une lettre de réclamation **en anglais**.

Vous êtes Rachel Smith, assistante de Con Tragadis, directeur de KPMG, 24 Dundee Street à Blacktown NSW 2148 en Australie.

Il vous demande d'adresser un courrier en son nom au service commercial de la société Officetech dont l'adresse est 48 Opal, Canberra NSW 2095, au sujet de la livraison incomplète de votre commande d'outils informatiques.

Dans ce courrier,

- vous accusez réception de la livraison de votre commande KO729 datée du 5 mai 2017 ;

- vous expliquez que les marchandises ont bien été livrées hier mais qu'il manquait un ordinateur portable, une imprimante laser et un logiciel Oracle ;

- vous réclamez une livraison dans les meilleurs délais en précisant que vous avez besoin de ce matériel avant le 8 juin ;

- vous rappelez votre fidélité depuis plus de dix ans et demandez une remise de 5 % sur le matériel manquant ;

- vous ajoutez que, comme vous allez ouvrir une nouvelle agence à Melbourne, vous souhaitez recevoir leur dernier catalogue ainsi que leurs tarifs ;

- vous les remerciez de bien vouloir vous tenir informée de l'expédition des marchandises attendues.

Formules de politesse et présentation d'usage.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2017
U21 – Culture et Expression : ANGLAIS LVA	Durée : 2 heures
Code sujet : ALLVEA-ANG	Page 3 sur 3