

SESSION 2017

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

ASSISTANT DE MANAGER

U22- EXPRESSION ET CULTURE EN

LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

ESPAGNOL LVB

Durée : 2 heures

Coefficient : 1

L'utilisation du dictionnaire unilingue est autorisée.

L'usage de la calculatrice est interdit

BTS ASSISTANT DE MANAGER		SESSION 2017
U22 EXPRESSION ET CULTURE: ESPAGNOL LVB	Code : ALLVEB	Page: 1/3

Un ícono colombiano del ‘casual food’

No vende platos típicos, pero los colombianos la sienten como un símbolo. La cadena de restaurantes *Crepes & Waffles*¹ se ha convertido en un ícono nacional. Desde su primer local, abierto en 1980, la marca no ha dejado de evolucionar y de expandirse. La modesta venta de crepes en el norte de Bogotá, que nació tímidamente de la mente de una pareja de jóvenes estudiantes de Administración de Empresas, se convirtió en uno de los mayores casos de éxito empresarial en el país. Hoy, sus ventas llegan a los 90 millones de dólares anuales y sus creadores dan charlas por el mundo sobre cómo lograron la consolidación de su cadena de restaurantes, que cuenta con 29 puntos de venta en las principales ciudades de Colombia. En 1995 llegaron a Ecuador y desde entonces se han expandido por Brasil, Chile, España, México, Panamá, Perú y Venezuela.

La historia de cómo surgió *Crepes & Waffles* es una lección de creer en lo que se hace, pero sobre todo de pensar un negocio, desde la parte humana más que desde los números. “No se pueden medir las emociones de los clientes. Los números son fatales, lo vuelven a uno demasiado racional”, ha afirmado en repetidas ocasiones Eduardo Macías, una de las cabezas de este restaurante, que tiene como política que al menos el 10% de las personas contratadas sean de esas que suelen rechazar en la mayoría de trabajos. “Es mejor tener personas con actitud que con aptitud. Hay que darle oportunidades a la gente”.

Beatriz Fernández dice que empezaron con “experiencia nula, pero una pasión inmensa”. “Las primeras recetas de los crepes eran las de la abuela de Lalo (Eduardo). Los *waffles* los sacamos de un libro inglés. Al principio parecían ladrillos². Eran pesadísimos”, cuenta Fernández, que a manera de anécdota recuerda que quince días después de haber abierto el primer local, una señora apareció para decirles que los *waffles* que preparaban eran “horrorosos”. La mujer que en su visita entró a la cocina, que apenas tenía unos cuantos utensilios, regresó una hora después al lugar con un recipiente que contenía una masa para preparar *waffles* y la receta escrita en un papel. Esa fórmula es la que se sigue usando hoy. En esta cadena de restaurantes los precios varían entre 5 y 20 dólares y una de sus ventajas en el mercado es que está libre de competidores directos, lo que le ha permitido convertirse en el referente de un menú que, aunque no es típico del país, ha sabido incorporar preparaciones a base de frutos exóticos y tradicionales. Raúl Ávila, de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, asegura que la marca, como pocas en el país, ha logrado que sus clientes sean de diferentes condiciones económicas. “Tiene tantos productos y con precios accesibles para el promedio de los colombianos. Alguien puede comprar desde un helado hasta una gran cena”, dice Ávila, que resalta a *Crepes & Waffles* como “una de las empresas de alimentos con mayor facturación en Colombia. La innovación en sus procesos, su menú dinámico y la ubicación de sus locales en puntos tan estratégicos como los aeropuertos, ha permitido que tenga una posición de calidad en el mercado”.

Sally Palomino, *El País*, 22 de mayo de 2016.

¹Waffles : *gaufres*

²Un ladrillo : *une brique*

BTS ASSISTANT DE MANAGER		SESSION 2017
U22 EXPRESSION ET CULTURE: ESPAGNOL LVB	Code : ALLVEB	Page: 2/3

TRAVAIL À FAIRE PAR LE CANDIDAT

I. COMPRÉHENSION ÉCRITE

(10 points)

Compte-rendu en français

À partir du document proposé, vous présenterez l'entreprise *Crepes & Waffles*, son parcours et les clefs de sa réussite. **(160 mots +/- 10%)**

II. EXPRESSION ECRITE

(10 points)

Courrier en langue espagnole

Vous travaillez en qualité d'assistant(e) au siège de la société *Crepes & Waffles* en Espagne, situé à *Calle Fuencarral 105, 28004, Madrid*. Dans le cadre de son plan d'expansion sur le marché espagnol, M. Eduardo Macías vous charge de rédiger une lettre circulaire destinée aux professionnels du secteur à Séville, afin de leur annoncer l'arrivée de votre entreprise dans cette ville.

Dans votre courrier :

- Vous annoncez la prochaine ouverture d'un restaurant *Crepes & Waffles* à Séville.
- Vous présentez brièvement l'entreprise, ses produits et ses particularités.
- Vous les invitez à un cocktail pour l'inauguration du local qui s'ouvrira *Plaza de Santa Cruz*, le 30 juin prochain à 19h00.
- Vous indiquez que vous joignez une brochure détaillée comportant toutes les informations sur vos produits et services.
- Vous respectez les formules d'usage.

BTS ASSISTANT DE MANAGER		SESSION 2017
U22 EXPRESSION ET CULTURE: ESPAGNOL LVB	Code : ALLVEB	Page: 3/3