

<p style="text-align: center;"><b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSISTANT DE MANAGER</b></p>
---

**E22 : EXPRESSION ET CULTURE – ANGLAIS  
LANGUE B**

SESSION 2018

\_\_\_\_\_

Durée : 2 heures  
Coefficient : 1

\_\_\_\_\_

Matériel autorisé : dictionnaire unilingue.  
Tout autre document ou matériel est interdit.

- Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous :
- qu'il correspond à votre spécialité
  - qu'il est complet.

Le sujet se compose de 3 pages, numérotées de 1/3 à 3/3.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E22 – Culture et Expression : ANGLAIS <b>LANGUE B</b>	Durée : 2 heures
Code sujet : ALLVEB-ANG	Page 1 sur 3

## Dealing with stress at work

Everyone who has ever held a job has, at some point, felt the pressure of work-related stress. Any job can have stressful elements, even if you love what you do. In the short-term, you may experience pressure to meet a deadline or to fulfill a challenging obligation. But when work stress becomes chronic, it can be overwhelming – and harmful to both physical and emotional health. Unfortunately, such long-term stress is all too common.

You can't always avoid the tensions that occur on the job. Yet you can take steps to manage work-related stress.

You should keep a journal for a week or two to identify which situations create the most stress and how you respond to them. Record your thoughts, feelings and information about the environment, including the people and circumstances involved, the physical setting and how you reacted.

Instead of attempting to fight stress with fast food or alcohol, do your best to make healthy choices when you feel the tension rise. Exercise is a great stress-buster. Yoga can be an excellent choice, but any form of physical activity is beneficial. Also make time for hobbies and favorite activities.

In today's digital world, it's easy to feel pressure to be available 24 hours a day. Establish some work-life boundaries<sup>1</sup> for yourself. That might mean making a rule not to check email from home in the evening, or not answering the phone during dinner. To avoid the negative effects of chronic stress and burnout, we need time to "switch off" from work by having periods of time when you are neither engaging in work-related activities, nor thinking about work.

Healthy employees are typically more productive, so it is in your boss's interest to create a work environment that promotes employee well-being. Start by having an open conversation with your supervisor. The purpose<sup>2</sup> of this isn't to lay out a list of complaints, but rather to come up with an effective plan for managing the stressors you've identified, so you can perform at your best on the job.

Accepting help from trusted friends and family members can improve your ability to manage stress. Your employer may also have stress management resources available through an employee assistance program.

Adapted from an article by the American Psychological Association

<sup>1</sup> boundaries: limits

<sup>2</sup> purpose: objective, goal

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E22 – Culture et Expression : ANGLAIS <b>LANGUE B</b>	Durée : 2 heures
Code sujet : ALLVEB-ANG	Page 2 sur 3

# TRAVAIL À FAIRE PAR LE CANDIDAT

## **I – COMPRÉHENSION ÉCRITE**

**(10 points)**

Rédiger **en français** un compte rendu d'environ 190 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)**

Vous rédigerez **en anglais** un courrier en respectant les consignes suivantes.

Vous êtes l'assistant(e) de Mohamed Najeeb, directeur général de l'entreprise NS Flowers (import) Ltd, grossiste en fleurs, située Unit 2, Jubilee Trade Centre, 130 Penshore St, Birmingham, B5 6ND UK.

M. Najeeb vous demande de contacter en son nom Mme Johansen, horticultrice (entreprise Van Der Plas, localisée Laan Van Verhof 40, 2231 BZ Rinjsburg, Pays-Bas).

Dans ce courrier vous devrez :

- Remercier Mme Johansen pour la rapidité avec laquelle elle s'est occupée de votre livraison de tulipes et lui expliquer que, grâce à elle, vous avez pu faire face à la demande de vos clients.
- Lui indiquer que malheureusement le montant de la facture que vous devez honorer ne correspond pas à la somme que M. Najeeb et Mme Johansen avaient négociée par email.
- Lui signaler que le montant des frais de livraison est également supérieur à celui évoqué lors de leurs échanges et que vous souhaiteriez en avoir l'explication.
- Vous l'assurez que ce désagrément ne nuira pas à votre collaboration.
- Référence de la facture : 46/UK36/2154.

Formules de politesse et présentation d'usage.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E22 – Culture et Expression : ANGLAIS <b>LANGUE B</b>	Durée : 2 heures
Code sujet : ALLVEB-ANG	Page 3 sur 3