

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSISTANT DE DIRECTION

SESSION 2001

ESPAGNOL

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

*Dictionnaire bilingue autorisé
L'usage de la calculatrice est interdit*

DESDE MADRID SE REPARAN GRIFOS EN PARÍS

Un acuerdo con Vivendi convierte a Multiasistencia en líder de las reparaciones en Francia

1 El señor Dupont, residente en Burdeos, apretó la tecla de su teléfono móvil en la que aparece la palabra DOMI porque necesitaba urgentemente un fontanero para arreglar el grifo de su cocina, y el operador que le atendió¹ en francés a los pocos segundos se lo proporcionó inmediatamente.

5 El cliente de SFR, la compañía de móviles de la multinacional Vivendi, no se paró a pensar dónde estaría físicamente ese operador -intuía que en algún lugar de Francia-, pero, desde luego, no podía sospechar que estaba en Tres Cantos, en las afueras de Madrid, donde tiene su sede la empresa Multiasistencia, de reparaciones en el hogar.

10 Sandrine Robert, una joven de Niza que se instaló en Madrid hace diez años porque tenía un novio español y trabaja en el Call Center (centro de recepción de llamadas) de Multiasistencia, reconoce que, cuando alguna vez el cliente francés pregunta dónde está su interlocutor, se le contesta que está en Bagnolet, en la periferia de París donde la compañía posee también una instalación. " Es para que no se piense que está haciendo una costosa llamada internacional, porque, en realidad, el precio que paga es local ", explica.
15 Multiasistencia recibe y efectúa sus ocho millones de llamadas anuales a través de la red Concert de British Telecom, lo que abarata drásticamente sus costes.

20 Multiasistencia arrancó en 1983 ofreciendo a particulares reparaciones en sus domicilios de electricidad, fontanería, etcétera, a precio fijo, sin recargos² y con garantía de tres meses. La empresa despegó en los noventa cuando aseguradoras y bancos españoles, como el BSCH o el BBVA³ empezaron a proponer sus servicios de reparación incorporados a las pólizas, a determinadas tarjetas bancarias o cuentas. Su red de 4.000 operarios autónomos efectuará este año en España cerca de un millón de arreglos.

25 En Francia, Multiasistencia se asoció con la aseguradora SMA STP⁴ que posee un 34 % de la filial Multiassistance y se ha abierto camino firmando acuerdos con compañías de seguro como Allianz France, la caja de ahorros Crédit Agricole, los hipermercados Continent, que ofrecen sus servicios junto con la tarjeta de fidelización del cliente. La pronta reacción de su red de 3.500 operadores tras el vendaval de diciembre le valió los elogios de L'ARGUS, el semanario de las aseguradoras. Al año de su desembarco ya hizo 60.000 reparaciones.

Ignacio Cembrero, El País, domingo 16 de julio de 2000.

1 - atender : contestar

2 - sin recargos : *sans majoration*

3 - BSCH : Banco de Santander y Central Hispano

BBVA : Banco de Bilbao y Vizcaya

4 -SMA STP : *Société Mutuelle d'Assurance du Bâtiment et des Travaux Publics*

I - COMPRÉHENSION

a) - Compte rendu en langue espagnole (**6 points**)

A partir del texto muestre los aspectos originales que propone Multiasistencia poniendo de relieve la estrategia comercial.

b) - Traduction (**4 points**)

Traduire depuis la ligne 17 " *Multiasistencia arrancó...* " jusqu'à la ligne 22 " *... de arreglos* ".
(l. 17 à 22)

II - EXPRESSION ÉCRITE

Courrier à rédiger en espagnol (**10 points**)

Vous êtes en stage dans l'entreprise *Multiasistencia*, située à *Tres Cantos, Madrid*. Le Président de la firme cherche à développer son réseau de réparateurs et, pour cela, vous charge de la rédaction d'un courrier adressé aux Chambres Artisanales et Petites Entreprises du Bâtiment (*Cámaras Artesanales y Pequeñas Empresas de la Construcción*).

- Vous présentez la firme, l'objet du courrier, les qualités requises auprès des intéressés.
- L'entreprise recevra par téléphone les candidatures.