

**CE SUJET COMPREND DEUX DOSSIERS INDÉPENDANTS**

<b>DOSSIER 1 - 80 POINTS</b>	<b>ANNEXES À CONSULTER</b>	<b>PAGES À RENDRE</b>
<p><b>PÔLE COMMUNICATION, ORGANISATION ET INFORMATIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rédiger une télécopie</li> <li>◆ Rédiger une lettre</li> <li>◆ Compléter une fiche de déplacement</li> <li>◆ Compléter une fiche d'appel téléphonique</li> <li>◆ Compléter un tableau d'analyse</li> <li>◆ Définir la structure d'une base de données</li> <li>◆ Compléter un certificat de travail</li> <li>◆ Compléter un reçu pour solde de tout compte</li> </ul>	<p align="center">A1 - A2</p> <p align="center">A3 - A4</p> <p align="center">A5 - A6 et A6 bis</p> <p align="center">A7</p> <p align="center">A8</p> <p align="center">A9</p> <p align="center">A10</p>	<p>R1 page 14/26</p> <p>R2 page 15/26</p> <p>R3 page 16/26</p> <p>R4 page 16/26</p> <p>R5 page 17/26</p> <p>R6 page 17/26</p> <p>R7 page 18/26</p> <p>R8 page 18/26</p>
<b>DOSSIER 2 - 40 POINTS</b>	<b>ANNEXES À CONSULTER</b>	<b>PAGES À RENDRE</b>
<p><b>PÔLE COMPTABILITÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Contrôler des factures</li> <li>◆ Remettre un chèque à l'encaissement</li> <li>◆ Enregistrer des documents sur le bordereau de saisie</li> </ul>	<p align="center">A11 - A12</p> <p align="center">A13</p> <p align="center">A13 - A14 - A15 - A16</p>	<p>R9 page 25/26</p> <p>R10 page 25/26</p> <p>R11 page 26/26</p>

Groupement « EST »	<b>SESSION 2000</b>	<b>SUJET</b>	Tirages
<b>B.E.P. METIERS DU SECRETARIAT</b>		Code :	
Epreuve : <b>E P 2 - Epreuve technique : activités professionnelles sur dossier</b>		Coef. : <b>6</b>	
	<b>Durée : 3 h.</b>	Page : <b>1/26</b>	

**FICHE D'IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE****Raison sociale : NOUVELLES VACANCES****Activité : Agence de voyages - Hôtellerie - Location.****Adresse : 5 rue de la Nuée Bleue - 67000 STRASBOURG****Tél. : 03.88.35.25.25.****Fax : 03.88.35.25.28.****SIRET : 357 243 230 00022****Code APE : 518 A****Banque : Caisse d'Epargne Alsace - n° compte : 04461487****Effectif : 8 personnes à l'agence de Strasbourg****Nombre d'établissements en France : 5****R.I.B. :****CAISSE D'ÉPARGNE  
ALSACE***Relevé d'Identité Caisse d'Epargne*

Ce relevé est destiné à être remis, sur leur demande, à vos créanciers ou débiteurs appelés à faire inscrire des opérations à votre compte (virements, paiement de quittances, etc.). Son utilisation vous garantit le bon enregistrement des opérations en cause et vous évite ainsi des réclamations pour erreurs ou retards d'imputation.

*cadre réservé au destinataire du relevé*

CIBEL . ICV	16705	09017	04461487	66	CEP ALSACE
	<i>c/étab'</i>	<i>c/guichet</i>	<i>n/compte</i>	<i>c/rice</i>	<i>domiciliation</i>

Intitulé du compte ►

**NOUVELLES VACANCES**  
5 rue de la nuée bleue  
67000 STRASBOURG

**Vous venez d'être embauché(e) en qualité de secrétaire à l'agence de voyages NOUVELLES VACANCES de Strasbourg.**

Ce jour, 15 juin 2000, Monsieur Jean MULLER, chef d'agence, vous remet deux dossiers de travaux à effectuer.

**TOUS LES TRAVAUX SERONT PRÉSENTÉS À LA SIGNATURE EN  
FIN DE JOURNÉE**

# DOSSIER 1

**Vous trouvez sur votre bureau la fiche téléphonique annotée (ANNEXE A1 - page 4/26), relative à l'appel de Madame Schmidt Lucie ainsi que l'ANNEXE A2 (page 5/26).**

- **Faites le nécessaire sur l'ANNEXE R1 (page 14/26).**

**Consultez la lettre de Monsieur DRUMONT Joël (ANNEXE A3 - page 6/26), annotée par votre chef d'agence.**

- **Répondez à ce client en complétant la lettre-type (ANNEXE R2 - page 15/26) à l'aide de l'ANNEXE A4 (page 7/26)**

**Comme chaque année, votre chef d'agence doit se rendre à une journée de réunion « BILAN » organisée au siège social de NOUVELLES VACANCES à Paris 1er. Comme à l'accoutumée, Monsieur Muller passera la nuit au Novotel des Halles, dans une chambre 1 personne. Il y prendra son petit déjeuner.**

- **Consultez son agenda (ANNEXE A5 - page 8/26), les horaires de train (ANNEXE A6 et A6 bis - pages 9 et 10/26) et complétez la fiche de déplacement donnée en ANNEXE R3 (page 16/26).**
- **Préparez votre appel téléphonique à l'hôtel en utilisant la documentation donnée en ANNEXE A7 (page 11/26) et la fiche prévue à cet effet en ANNEXE R4 (page 16/26).**

**A l'aide du tableau donné en ANNEXE A8 (page 12/26), vous devez étudier les trois destinations privilégiées par les clients pour les périodes d'été 1998 et 1999.**

- **Complétez le tableau en ANNEXE R5 (page 17/26) (ordre décroissant du nombre de réservations) et répondez aux questions.**

**Pour gérer plus facilement les locations, l'Agence NOUVELLES VACANCES envisage d'informatiser son catalogue.**

**Vous êtes chargé(e) de créer une base de données "Tarif des locations" qui permettra de consulter les tarifs proposés.**

- **A l'aide de l'extrait du catalogue (ANNEXE A9 - page 12/26), définissez la structure de la base de données sur l'ANNEXE R6 (page 17/26).**
- **Vous exploitez l'extrait du fichier informatique de la gestion du personnel (ANNEXE A10 - page 13/26) à la suite du départ d'un salarié.  
Faites le nécessaire sur les ANNEXES R7 et R8 (page 18/26).**

Destinataire M. Muller  
 Date 14/6/2000 Heure 15h45

## PENDANT VOTRE ABSENCE

M. me SCHMIDT Lucie

Société —

☎ 03 88 91 24 56

a téléphoné  est venu vous voir

veuillez l'appeler  désire vous voir

rappellera  URGENT

## MESSAGE

a réservé un 2 pièces

4/5 personnes au Touquet,

du 15 au 29 juillet 2000.

Désire recevoir au

plus vite confirmation

de cette réservation, par fax,

au n° 03 88 91 24 69.

Pris par Simone

• confirmez cette réservation.  
 • Indiquez montant total du séjour.  
 • Demandez arches (25% → à calculer), à envoyer sous 48 h par chèque.  
 Solde à verser au plus tard 30 jours avant date d'arrivée.

J. Muller

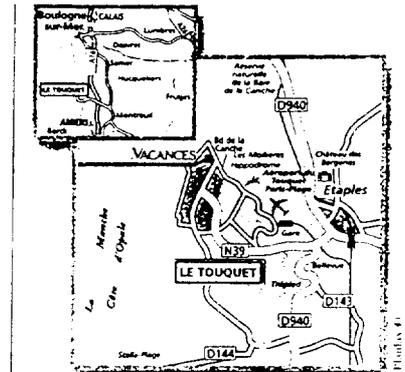
# Le Touquet

RÉSIDENCE



## Plages et dunes, à perte de vue

Le Touquet offre un cadre de vacances exceptionnel : longues plages de sable, dunes sauvages et forêts de pins. Station des quatre saisons, elle conjugue avec bonheur sport, loisirs et manifestations culturelles. En lisière de la forêt, la Résidence locative bénéficie d'une vue imprenable sur la baie de la Canche.



Boulevard de la Canche  
62520 LE TOUQUET  
Tél. : 03 21 06 78 78

### VOTRE CADRE DE VIE

#### Résidence locative

Cette Résidence à deux niveaux, implantée dans l'environnement privilégié du parc de la Canche, est située à 2 km de la plage et des commerces. Le centre équestre et l'hippodrome sont à proximité immédiate.

• Dans tous les appartements  
Séjour, coin-cuisine équipé (2 plaques électriques, réfrigérateur et mini-four), salle de bains, w-c. indépendants. Téléphone. Balcon. Voir précisions p. 8.

### VOS LOISIRS

#### Sports et détente

#### SUR PLACE

- Piscine privée et solarium avec parasols et transats.
- 1 court de tennis : 50 F de l'heure.
- Terrain de volley-ball, ping-pong
- Aire de jeux pour enfants.
- Billard et prêt de jeux de société.
- Location de vélos et VTT.

#### Découvertes

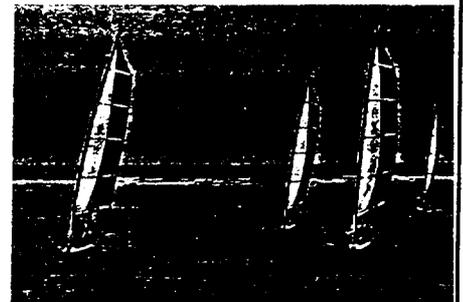
Les stations balnéaires de Stella-Plage, Berck et Fort-Mahon. Le parc ornithologique du Marquenterre et sa réserve d'oiseaux migrateurs. Le grand aquarium marin «Nausicaa» à Boulogne-sur-Mer.



Prix par personne et par semaine<sup>(1)</sup>

	Carte «7 repas»	Demi-pension	
Adultes	770 F	1 020 F	
Enfants de 3 à 12 ans	420 F	595 F	(1) payable lors de votre réservation

- Petits déjeuners • buffet •
  - Repas • déjeuners ou dîners menus hors boissons
- Repas gratuits
- pour les moins de 3 ans
  - pour les moins de 6 ans, du 24/04 au 22/05/99 (1 gratuité par adulte payant).



### RÉSIDENCE LOCATIVE

#### PRIX PAR APPARTEMENT ET PAR SEMAINE EN FF

	JUIN			JUILLET			AOÛT		
	3	10 et 17	24	1	8 et 15	22 et 29	5	12 et 19	26
studio 3/4 p	2 240	2 590	2 765	2 975	3 605	3 910	3 910	3 605	2 975
2 pièces 4/5p	2 870	3 465	3 885	4 165	5 040	5 450	5 450	5 040	4 165

B.E.P. : Métiers du secrétariat

EPREUVE : E.P.2 - Epreuve technique : activités professionnelles sur dossier

TIRAGES :

SESSION 2000

code :

SUJET Page 5/26

Joël DRUMONT  
10 rue du Faubourg de Pierre  
67000 STRASBOURG

**reçu le 15 juin 2000**

Strasbourg, le 12 juin 2000

**NOUVELLES VACANCES**  
Agence de voyages  
5 rue de la Nuée Bleue  
67000 STRASBOURG

Objet : Annulation de séjour

Monsieur,

Je ne peux me rendre à Cannes pour le séjour que j'avais prévu du 8 au 15 juillet 2000 en résidence locative.

En effet, à la suite d'un changement de situation dans mon travail, il m'est impossible de prendre des vacances à cette date.

Aussi, je vous saurais gré de bien vouloir me rembourser le prix de mon séjour, soit 4 570 F.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

*Reportez-vous  
aux conditions particulières  
de vente pour les  
annulations.*



Joël DRUMONT

# Conditions particulières de vente

## 1. - INSCRIPTION

Toute inscription doit être accompagnée d'un versement d'arrhes correspondant à 25 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations annexes intégrées ou non (cure de thalassothérapie, restauration, clubs enfants, stages sportifs...).

De l'ordre de 3 à 6 F par personne et par jour, elles sont à acquitter sur place.

## 2. - RÉSERVATION

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations annexes est exigible un mois avant le début de votre séjour ou immédiatement pour toute réservation de dernière minute. En cas de solde non réglé dans les délais impartis, l'agence se réserve la possibilité de considérer votre inscription comme nulle et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après. Votre réservation est considérée comme définitive dès qu'elle a fait l'objet d'une confirmation de notre part (envoi d'un contrat de location - bon de séjour pour les hôtels - et d'un carnet de voyage).

## 5. - MODIFICATION/ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

### Modification

Nous acceptons toute modification de date, type d'appartement ou lieu de séjour dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre réservation après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retenons 150 F de frais de dossier.

### Annulation

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier par courrier, la date de réception déterminant la date d'annulation.

Si vous nous prévenez plus de 30 jours avant le début de votre séjour, nous retenons 200 F pour les frais de dossier.

Si vous nous prévenez moins de 30 jours avant le début de votre séjour, nous retenons les indemnités suivantes :

### Location

• entre 30 et 15 jours précédant votre arrivée : 25 %\*

• entre 14 et 8 jours précédant votre arrivée : 50 %\*

• 7 jours ou moins avant votre arrivée : 75 %\*  
\* du montant total du séjour.

## Hôtel et Résidence hôtelière inclus

• entre 30 jours et 1 jour précédant votre arrivée : une journée du forfait hôtelier par personne (si votre séjour est inférieur ou égal à 3 nuits) et 3 journées du forfait hôtelier par personne (si votre séjour est supérieur à 3 nuits).

Si votre séjour est supérieur ou égal à 7 nuits, nous retenons les indemnités de la location définies ci-dessous.

## Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les indemnités suivantes :

### Location

100 % du montant total du séjour.

## Hôtel et Résidence hôtelière inclus

100 % du montant total du forfait hôtelier. Cette annulation pouvant être motivée par un cas de force majeure, nous vous conseillons de souscrire à l'assurance contractée auprès d'Elvia Assistance (voir Article 14 - Assurances). La prime d'assurance n'est jamais remboursée.

## 6. - ARRIVÉE ET DÉPART

La remise des clefs s'effectue à partir de 17 h le jour\* de votre arrivée. Ces clefs seront rendues avant 10 h le jour\* de votre départ.

Pour des courts séjours ou séjours en hôtel, la remise des clefs peut s'effectuer à partir de 12 h ; elles doivent être rendues avant 12 h le jour du départ.

\* le samedi dans la majorité des cas

## 7. - DÉPÔT DE GARANTIE

(sauf Hôtel)

Un dépôt de garantie de 1 000 F par appartement, villa ou maison vous sera demandé à votre arrivée. Il vous sera restitué en fin de séjour après règlement des prestations annexes consommées sur place (téléphone, parking...) et déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés.

## 8. - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans chaque appartement, villa et chambre : nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Certaines précautions peuvent vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre appartement, villa ou chambre ; fermez votre porte à clef ; vérifiez bien qu'aucun effet personnel n'a été oublié le jour de votre départ.

**ANNEXE A5**

**(06) JUIN 2000**

**LUNDI**  
**26**  
**JUIN**  
178-188 S. Antheleme  
**IMPORTANT**

8	_____	14	_____
9	} Affaires courantes	15	} M. Charpin ↓ (17h30)~ 18h
10		16	
11		17	
12		18	
13	_____	19	_____
	_____		_____
	_____		_____

**MARDI**  
**27**  
**JUIN**  
179-187 S. Fernand  
**IMPORTANT**

8	_____	14	} Réunion - Bilan Siège Social (16 h 30)	
9	} Réunion - Bilan Siège Social	15		}
10		16		
11		17		
12		18		
13	_____	19	_____	
	_____		_____	
	_____		_____	

**MERCREDI**  
**28**  
**JUIN**  
180-186 S. Irénée  
**IMPORTANT**

8	_____	14	} Mme Duprez
9	_____	15	
10	_____	16	} Accueil Stagiaire
11	_____	17	
12	_____	18	}
13	_____	19	
	_____		_____
	_____		_____

**Strasbourg** ▶ **Saverne** ▶ **Sarrebourg** ▶ **Paris**

N° du train	1612	260	100	262	1602	104	1904	66	1604	1606	1608	108	1908	1910	64	1610
Particularités	1		2			3	4		5						6	
Strasbourg	D	0.20	4.40	6.20	7.55	9.53	11.52	12.20	13.12	14.33	15.49	17.10	17.24	18.00	18.20	19.16
Saverne	D	0.49	via	5.03	6.43				13.36		16.14		17.50	18.23		19.40
Sarrebourg	D	1.08	Meiz	5.20	7.01		12.30		13.53		16.32		18.09	18.40		19.58
Paris-Est	A	6.05	7.04	8.59	10.22	11.54	13.52	16.08	17.52	18.35	20.08	21.08	22.07	22.20	22.20	23.31

Du 30 mai au 11 juillet et du 30 août au 27 novembre :

SEMAINE TYPE	Lundi	Mardi, Mercredi, Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

Du 12 juillet au 29 août :

SEMAINE TYPE	Lundi	Mardi, Mercredi, Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

JOURS PARTICULIERS

1. Le 29 août, départ de Saverne à 00h46, Sarrebourg à 01h04, Le 19 septembre, départ de Saverne à 00h53, Le 19 septembre, ce train ne dessert pas Sarrebourg.

2. Jusqu'au 09 juillet, départ de Strasbourg à 04h48, de Saverne à 05h10, de Sarrebourg à 05h27, arrivée Paris à 09h08.

3. Le 05 juin, départ de Strasbourg à 09h28, Du 05 juillet au 29 août, départ de Strasbourg à 09h43.

4. Du 09 juillet au 27 août, départ de Strasbourg à 11h42, de Sarrebourg à 12h20.

5. Départ de Strasbourg à 14h39 jusqu'au 04 juillet et à partir du 30 août, Les dimanches et fêtes, arrivée Paris à 22h23.

6. Les dimanches et fêtes, arrivée Paris à 22h23.

Train ne circulant pas ce jour-là.

Train circulant sans supplément.

Train circulant avec supplément.  
Montant du supplément : 30 F en 1<sup>er</sup> classé et 50 F en 2<sup>ème</sup> classe.

Trains comportant des couchettes.  
Prix de la couchette : 90 F.

A : Arrivée  
D : Départ

Vous désirez obtenir des renseignements horaires ou tarifaires, vous désirez réserver votre place, Tél. : 08 36 35 35 35 (2,23 F la minute) ou par minitel 3615/3616 code SNCF (1,29 F la minute), sur Internet : <http://www.sncf.fr>

En cas de perturbation un seul numéro sur la région Alsace : 03 88 75 45 45.

Pour votre séjour à PARIS, pensez Train+Hôtel ! Renseignez-vous dans les gares, les agences de voyage accréditées SNCF.

Nota : Ces renseignements sont donnés sous réserve de toutes modifications. SNCF 1999 - RC B 552 049 447.