

## Thème 7

### Step 3. Getting ready for the exam

#### Mock exam – Travail à faire

##### I. Compréhension (10 points)

En vous appuyant sur les **quatre documents fournis**, vous rédigerez **en français** une note de 250 mots  $\pm 10\%$  qui rendra compte de la problématique de ce dossier. Vous indiquerez le nombre de mots utilisés.

##### Plan possible :

##### I. Les évolutions de la communication externe et les avantages de ces progrès

- Les réseaux sociaux sont un nouveau moyen de publicité qui permet une relation client plus efficace (documents 1 et 4).
- La publicité va changer pour devenir centrée sur les sentiments des clients et sur la prévision de leurs besoins et cela est possible en ligne (document 2).
- L'utilisation de la publicité sur Internet permet de mieux toucher les clients cibles (documents 1, 2 et 4).
- Possibilité de suivre les réactions et les émotions des clients grâce aux nouvelles technologies que l'on peut porter sur soi (document 2).
- Amélioration de l'image de marque, car la plupart des clients apprécie la publicité personnalisée (documents 1 et 2).

##### II. Les limites et les dangers

- La fidélité des clients ne peut pas être achetée, même en utilisant les réseaux sociaux (document 1).
- Une mauvaise utilisation des réseaux sociaux peut faire fuir les clients et une fois entachée, la réputation de la firme est difficile à rattraper (documents 1, 3 et 4).
- Être trop présent sur les réseaux sociaux est aussi une erreur (document 1).
- Une mauvaise gestion provoque un manque de cohérence dans la stratégie de communication sur les réseaux sociaux (documents 1, 3 et 4).
- Lorsque les employés sont mal traités, ils disent du mal de l'entreprise sur les réseaux sociaux, ce qui fait fuir les clients, mais aussi les potentiels futurs employés (document 3).

### III. Les solutions pour communiquer de manière efficace

- Répondre à tous les commentaires des clients sur les réseaux sociaux (document 1).
- Ne pas supprimer les commentaires négatifs, mais y répondre systématiquement (document 1).
- Surveiller ce que les clients disent de votre entreprise (document 3).
- Ne jamais critiquer ses concurrents (document 1).
- Avoir recours aux influenceurs en ligne (document 1).
- Faire primer la qualité des messages en ligne sur la quantité (document 1).
- Bien définir les objectifs de la stratégie de communication en ligne (document 1).
- Définir des critères précis pour mesurer le retour sur investissement dans la communication (document 1).
- Définir un temps limité quotidien consacré à promouvoir la marque (document 1).
- Relire tous les contenus avant de les publier en ligne, pour éviter les erreurs ou le plagia qui nuiraient à la réputation de la marque (documents 1 et 3).
- Bien comprendre les clients pour réussir la communication externe (document 2).
- Pour réussir, la marque doit rendre les clients réellement heureux dans leur expérience de la publicité, avec par exemple la créativité immersive et la réalité virtuelle (document 2).
- Former les employés et les managers aux réseaux sociaux (document 3).
- Bien traiter les employés, pour qu'ils soient les ambassadeurs de la marque (document 3).
- Passer par une entreprise de gestion de l'image (document 3).

En conclusion, la meilleure façon de fidéliser les clients est de proposer des produits et des services de qualité et éthiques (document 3).

## II. Expression en langue anglaise (10 points)

1. Comment on document 4 (150 words  $\pm 10\%$ ). Write down the number of words used.

This cartoon raises awareness about the use of social media by companies to advertise. What are the advantages and drawbacks of this new advertising space?

First, companies should resort to social media to communicate with their clients because it allows them to improve their image and their presence via a variety of ways and means. Thanks to the internet and new technologies, companies can have better knowledge of their clients and would-be customers' needs. Moreover, a better brand image can bring new opportunities and partnerships to the firm.

Conversely, managing your image on the internet is time-consuming and labour-intensive. There are many dangers to the reputation, such as the use of plagiarism and ignoring the various comments about the firm. When the reputation of the company is bad, it is extremely complicated to change its image. So, a firm must decide on a clear strategy to manage its reputation on social media.

So, the internet brings new opportunities but firms must be ready to manage it properly.

[167 words]

**2. Professional writing.**

Vous êtes Nora White/John Smith, directrice/directeur des ressources humaines de votre entreprise. Vous souhaitez améliorer la communication entre les employés et la direction. Vous rédigez donc une note de service destinée à tous les salariés pour annoncer les nouvelles mesures qui visent à améliorer la communication interne de l'entreprise. Vous expliquez qu'à partir du mois prochain, une réunion hebdomadaire d'une heure sera organisée dans chaque service pour discuter des problèmes que tous les employés auront constatés, des conditions de travail, des solutions qu'ils proposent, des avancées déjà réalisées, etc. Vous présentez les autres mesures. Présentation et formules d'usage.

*150 mots  $\pm$ 10 % pour le corps du message. Vous indiquerez le nombre de mots utilisés.*

MEMORANDUM  
Nice Company Ltd

DATE	01/27/2021
TO	All staff
FROM	John Smith, head of Human Resources
SUBJECT	Internal communication

Dear all,

I am writing this memo today in order to suggest new measures to improve internal communication within our company, further to several misunderstandings between employees and the management over the last few weeks.

First, from next month on, a weekly meeting will be held in each department so as to talk about the various problems encountered by employees. This one-hour meeting will allow you to go over working conditions, work organisation, and to suggest solutions in order to improve the situation.

Second, a communication company is going to organise specific training for all of us in the coming months. All staff, but also the firm management team, will be invited to participate in role play in order for us to understand one another better.

So, I hope all these measures will help improve internal communication in our firm. I stay at your disposal should you have further questions.

Best regards,

J.S.

[148 words]