

1320008

**DSCG**

-----  
**SESSION 2013**  
-----

**UE8 - ÉPREUVE FACULTATIVE DE LANGUE VIVANTE  
ÉTRANGÈRE**

**Durée : 3 heures – Coefficient : 1**

**Matériel autorisé :**

Aucun matériel n'est autorisé (agendas, traductrices...).

**Allemand ..... pages 2 à 3**  
**Espagnol ..... pages 4 et 5**  
**Italien ..... pages 6 et 7**

# ALLEMAND

## Saubere Sache bei Kärcher

Winnenden - Es war erneut ein Rekordjahr, das Hartmut Jenner nun vermelden kann: Der Reinigerhersteller Kärcher hat 2011 den Umsatz um elf Prozent auf 1,7 Milliarden Euro gesteigert. Die Mitarbeiterzahl stieg zum Jahresende auf etwa 8700 in 54 Ländern.

5 Neben dem Stammsitz Winnenden mit 2200 Beschäftigten zählen Obersontheim und Bühlertann im Kreis Schwäbisch Hall mit mehr als 1000 Mitarbeitern zu den größten Standorten im Konzern.

Und das Wachstum geht weiter, so dass diese Zahlen längst nicht mehr aktuell sind: Zurzeit zählt die Belegschaft 9000 Köpfe in 57 Ländern, berichtet der Vorsitzende der Geschäftsführung. „Wir sind ziemlich homogen gewachsen“, sagt er über das abgelaufene Jahr: Größere Ausreißer habe es weder nach oben noch nach unten gegeben – außer vielleicht Griechenland, wo der Umsatz 2011 schon nachließ.

10 Gut gelaufen sei es unter anderem in Asien und Osteuropa, in den USA und Südamerika, in Deutschland, wo ein neuer Rekordumsatz eingefahren wurde, und in den anderen europäischen Ländern.

Das sieht dieses Jahr schon anders aus, sagt Jenner: Mittlerweile sei der Absatz in den kriselnden Mittelmeerländern Portugal, Spanien, Italien und Griechenland eingebrochen. Die USA seien erstaunlich stark, während die Dynamik in China nachgelassen habe.

15 Dennoch habe Kärcher bis Mai den Umsatz im Vergleich zum Vorjahreszeitraum im zweistelligen Prozentbereich gesteigert, geplant sei für 2012 ein Wachstum von sechs bis sieben Prozent. Trotz des guten Starts bleibt Jenner zurückhaltend, ob die Marke erreicht wird.

20 Klar ist aber, dass die Belegschaft weiter wachsen soll. „In Deutschland werden wir mindestens 300 Leute einstellen“, kündigt er an. Facharbeiter und Ingenieure seien genauso gesucht wie einfache Tätigkeiten. „Wir spüren eine Über-Akademisierung<sup>1</sup> der Gesellschaft“, kritisiert Jenner.

„An bestimmten Standorten, wie im Oberen Bühlertal, merken wir schon, dass es bei einfachen Jobs mit dem Personal eng wird. Im akademischen Bereich ist es fast leichter, Leute zu finden.“ Da seien Initiativen wie jene des Schwäbisch Haller Oberbürgermeisters zu begrüßen: Hermann-Josef Pelgrim hatte kürzlich in Portugal um Arbeitskräfte geworben – prompt schickten etwa 10 000 Menschen ihre Unterlagen.

25 Bedarf bei Kärcher ist jedenfalls da – denn es wird weiter investiert: es wird am Stammsitz bereits gebaut, sowie auch in Obersontheim, obwohl gerade erst das Logistikzentrum verdoppelt wird. Dort soll für neun Millionen Euro ein Bürogebäude sowie eine Produktion für ein neues Sortiment aus dem Bereich Kehrmaschinen<sup>2</sup> gebaut werden, sagt Jenner.

30 Dabei würden auch weitere Arbeitsplätze geschaffen. „Wir lassen uns eben nicht von der Konjunktur treiben“, sagt der Chef der Geschäftsführung. „Wir investieren auch schon mal antizyklisch.“ Dadurch habe Kärcher jedes Jahr den Umsatz gesteigert, nie Personal abgebaut, stets alle Auszubildenden übernommen. „Wir sind das beste Beispiel dafür, dass Globalisierung auch in Deutschland Arbeitsplätze schafft“, sagt er. Nach wie vor arbeiteten 43 Prozent der Beschäftigten im Inland – obwohl hier nur 15 Prozent des Umsatzes erzielt werden.

35 Keine Angaben macht der Geschäftsführer zum Gewinn des Familienunternehmens. „Man ist zufrieden“, heißt es nur. Allerdings hätten 2011 die Rohstoffpreise die Margen gedrückt – vor allem die hohen Kosten für Kupfer, Zink und Aluminium sowie Treibstoff. Immerhin habe sich der Trend dieses Jahr nicht fortgesetzt, berichtet Jenner. „Und zum Teil haben wir die Preise auch angepasst.“

nach Heiko Fritze, STIMME.de, 30. Mai 2012

1.der/die Akademiker(in) = der/diejenige, der/die an einer Universität studiert hat

2.die Kehrmaschine (n) : la balayeuse

# ALLEMAND

## CONSIGNES

### 1 – **COMPRÉHENSION** (en français) (10 points)

1a – Recopiez et complétez **en français** le tableau suivant qui récapitule les données-clés de l'entreprise Kärcher. (5 points)

	2011	2012
Produits fabriqués		
Siège de l'entreprise		
Chiffre d'affaires global		prévu :
Croissance attendue		
Effectif global du personnel		
Les 3 principaux sites de production en Allemagne		
Le nombre de pays où l'entreprise est installée		
Les pays bons clients		
Les pays où les ventes sont en baisse		

1b – Comment caractériseriez-vous la situation de l'entreprise Kärcher ? Pourquoi ? À quelles difficultés l'entreprise est-elle confrontée ? Quelles réponses sont apportées ? (**en français**) (5 points)

### 2 – **EXPRESSION** (en allemand) (10 points)

2a – Was bedeutet der Satz : "Wir spüren einen Über-Akademisierung der Gesellschaft." Was meinen Sie dazu ? (60 Wörter, 5 Punkte).

2b – Vous travaillez pour Kärcher France [5, avenue des Coquelicots, Z.A. des Petits Carreaux, 94865 Bonneuil-sur-Marne Cedex, tél 01 43 99 67 70]. Vous venez de recevoir le courrier électronique suivant :

« Messieurs, j'aurais besoin d'un nettoyeur vapeur industriel<sup>1</sup> pour nettoyage régulier + bisannuel pour cabinet<sup>2</sup> libéral multiple: kiné<sup>3</sup>, psy, médecin. Il faudrait un appareil puissant et d'une autonomie assez importante. Que pouvez-vous nous proposer? Si c'est trop cher pour le cabinet, je peux en proposer l'achat à notre voisin qui loue<sup>4</sup> du matériel agricole pour qu'il le mette en location. Ce nettoyeur doit donc être très performant, écologique et économe pour pouvoir être facilement loué à la campagne. Nous avons en effet un environnement de cultivateurs, jardins, vétérinaires, etc... Personne dans mon département ne louait il y a deux ans de nettoyeur vapeur très performant! Je vous en informe au cas où cela vous intéresserait. Cordialement. »

d'après <http://www.hellopro.fr/nettoyeurs-vapeur-industriels-2005950-fr-1-feuille.html>

Vous traduisez ce courrier électronique et le faites suivre à la maison-mère [Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH · Postfach 800 · D-71364 Winnenden]. (5 points)

- 1.le nettoyeur vapeur industriel : der Dampfreiniger
- 2.le cabinet médical : die Arztpraxis
- 3.le kinésithérapeute : der Physiotherapeut
- 4.louer : vermieten

## ESPAGNOL

### Soluciones para el moroso<sup>1</sup>

*La morosidad es un negocio. La crisis permite la creación de empresas como Solucionados, que prevé facturar 20 millones en 2010 por nuevos clientes.*

5 Las empresas cobradoras de morosos se han visto desbordadas. En el actual contexto de crisis, trabajo no les falta. Pero las dificultades de lograr que la persona a la que persiguen abone la cantidad<sup>2</sup> que adeuda<sup>3</sup> es cada vez más difícil, puesto que su situación económica es ahora aún peor, y les impiden aún más cumplir con sus obligaciones. Una nueva empresa, *Solucionados*, tiene como misión no sólo contactar con los morosos por orden del cliente que quiere cobrarse<sup>4</sup> la deuda, sino que intenta exponer soluciones al deudor para que pueda afrontar el pago según sus posibilidades reales.

10 "Normalmente, una empresa de morosos se dedica a martirizar telefónicamente sin ningún tipo de sensibilidad. Nosotros queremos solucionar el problema, estableciendo una relación sana con el deudor", explica José Antonio Villegas, director general de *Solucionados*.

15 Los principales clientes de *Solucionados* son los bancos y cajas, que acumulan una larga lista de morosos. Ahora "están mucho más abiertos a fórmulas alternativas" para recuperar parte del dinero que han prestado. Si el deudor debe el crédito de un coche, *Solucionados* busca un acuerdo con los concesionarios, lleva el coche a tasar y lo vende. El cliente y el moroso deben estar de acuerdo con la solución. Si el dinero recuperado con la venta no cubre toda la deuda, la parte restante puede refinanciarse o la entidad incluso puede llegar en casos muy puntuales a perdonar el remanente. En los impagos de hipotecas, abundan los casos de inmigrantes que no pueden pagar y que acaban entregando las llaves al banco.

20 Otra solución que se ofrece a los clientes es la venta de la deuda. Puede ser una opción para salvar una situación de asfixia de un pequeño empresario que no ha cobrado por un trabajo realizado y su empresa está en peligro, ya que las entidades financieras no facilitan créditos. Villegas lo explica de la forma más sencilla: "Si no hay forma de cobrar un cheque, nosotros lo ponemos a la venta a mitad de precio. Un inversor la compra y obtiene una gran rentabilidad, mientras que el empresario gana capacidad para financiarse".

25 Los ingresos de *Solucionados* entre un 10% y un 15% de la deuda dependen de que el moroso colabore. "Los ratios de eficiencia son los mayores de cualquier operador", asegura el responsable de la firma. La empresa logra contactar con el 80% de los morosos, y entre el primer y segundo mes recupera el 40% del importe vencido<sup>5</sup> en hipotecas. En préstamos personales, la ratio es del 25%.

30 La compañía nació en 2006, cuando un ingeniero en telecomunicaciones y un consultor de bancos vislumbraron el problema cercano de la morosidad. Ahora gestiona 50.000 expedientes al mes, a través de una red de franquicias, equipada con personal formado por abogados, gestores administrativos y asesores financieros.

**GLORIA AYUSO 30/11/2009 Publico.es**

1. Un moroso : *un mauvais payeur*.

2. Abonar una cantidad : *régler une somme*.

3. Una deuda : *une dette*, → adeudar: *avoir une dette, devoir*

4. Cobrar : *encaisser*.

5. Vencer : *échoir, arriver à terme*.

# ESPAGNOL

## TRAVAIL À FAIRE

### I.COMPRÉHENSION

- a) Explique lo que son las empresas "*cobradoras de morosos*". ¿Cuál es su situación actualmente con la crisis? (4 points)
- b) Presente a la empresa *Solucionados*. (4 points)

### II.TRADUCTION

Traduire depuis "*Una nueva empresa, Solucionados...*" (1.4) jusqu'à "*...que acumulan una larga lista de morosos.*" (1.12). (5 points).

### III.EXPRESSION PERSONNELLE

En unas 150 palabras imagine una conversación telefónica entre un moroso y un miembro de la empresa *Solucionados*. (7 points)

## ITALIEN

### eCommerce: tiene il mercato italiano. Giro d'affari a 9,5 mld nel 2012

5 Scelta tra più negozi, sconti, possibilità di comparare i prezzi, di risparmiare tempo [...], il mercato italiano dell'eCommerce resiste alla crisi, anzi, sembra esserne rafforzato e si conferma una modalità d'acquisto consolidata e frequente che potrebbe arrivare a generare un valore di 9,5 miliardi nel 2012, in crescita del 18% rispetto all'anno passato. Lo rivelano i dati della nuova edizione dell'eCommerce Consumer Behaviour Report redatto da Netcomm – Consorzio del Commercio Elettronico Italiano – e ContactLab, azienda specializzata in soluzioni e consulenza di digital direct marketing e presentato oggi in apertura del Netcomm eCommerce Forum di Milano. Cresce del 11% a quota 10 milioni il numero degli utenti attivi online, così come il fatturato e l'export (che cresce del 21% e raggiungerà a fine 2012 un valore totale di oltre 1,6 miliardi di euro, trainato da turismo e abbigliamento) ma importiamo ancora troppo (2,8 miliardi di euro) e siamo in forte ritardo nell'alfabetizzazione digitale rispetto al resto d'Europa. Nella fascia d'età 55-74 solo il 22% usa internet, contro una media europea del 40%; tra i 25 e i 54 anni gli utenti internet sono il 60%, contro una media del 76% mentre nella fascia 16-24 anni sono l'81%, contro una media del 91%. Su questi punti deboli si dovrà quindi lavorare per far sì che anche le imprese nostrane traggano il massimo vantaggio da internet e possano dare il loro essenziale contributo alla ripresa dell'economia.

15 L'indagine, condotta su 75 mila utenti (un campione, quindi, rappresentativo dell'intera popolazione Internet italiana), rivela che un italiano su tre ha acquistato online negli ultimi 3 mesi. Tra questi, uno su quattro lo ha fatto più di cinque volte. La percentuale sale tra gli iscritti alle newsletter: 8 su 10 hanno acquistato online negli ultimi tre mesi e tra questi quasi la metà (46%) ha effettuato più di 4 acquisti.

20 Il web si rivela inoltre un ottimo alleato per fare acquisti consapevoli: cresce l'utilizzo dei comparatori di prezzi – i motori di ricerca indipendenti che comparano i prezzi presenti online e aiutano a trovare l'offerta migliore – dei forum e dei blog e sono sempre più numerosi gli utenti che prima di effettuare un acquisto si informano sul sito ufficiale del produttore o attraverso le recensioni presenti in rete, anche grazie agli smartphone e ai tablet. [...]

25 Tra le categorie merceologiche più gettonate vi sono i prodotti editoriali (libri, cd e dvd), trasporti e abbigliamento, [...]. Riguardo i metodi di pagamento, gli utenti italiani si sono dimostrati pronti ad abbandonare i sistemi tradizionali a vantaggio di soluzioni online: il 35% predilige le carte prepagate, che si confermano lo strumento più usato insieme alla carta di credito tradizionale, seguite da Paypal (22%), mentre è ancora abbastanza frequente il pagamento in contassegno, scelto da un utente su cinque.

30 Tre utenti su quattro riconoscono che sarebbero molto più propensi ad acquistare online se fosse possibile autorizzare il pagamento dopo aver ricevuto la merce, mentre per uno su tre sarebbe determinante avere la possibilità di rateizzare i pagamenti. Gli utenti, generalmente soddisfatti degli acquisti online, chiedono tuttavia più attenzione da parte del venditore, soprattutto nella gestione delle pratiche<sup>1</sup> di reso. La richiesta più frequente – da parte del 70% degli utenti – è il ritiro a domicilio e la sostituzione dell'articolo difettoso senza costi aggiuntivi, insieme allo snellimento delle procedure per esercitare il diritto di recesso.

35 Tra le motivazioni addotte<sup>2</sup> da chi non fa acquisti online, l'impossibilità di 'toccare con mano' i prodotti, la scarsa fiducia nei sistemi di pagamento, la paura di non ricevere la merce o di non sapere gestire un eventuale recesso.

Alessandra TALARICO, <http://www.key4biz.it/News> 16 maggio 2012

1. le pratiche: *les formalités, les démarches.*

2. motivazioni addotte: *les motifs invoqués.*

## ITALIEN

### TRAVAIL À FAIRE PAR LE CANDIDAT

#### I) COMPREHENSION (10 points)

##### a) Version (5 points)

Traduire en français depuis « Tra le categorie merceologiche... » jusqu'à « rateizzare i pagamenti. » (L 24 à 31)

##### b) Résumé (5 points)

Faire en français le résumé de ce texte. (150 mots ,+/- 10% )

#### II) EXPRESSION ( 10 points)

Quali sono i vantaggi e gli inconvenienti dell' e-Commerce? (200 mots)