

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SESSION 2009

ÉPREUVE DE LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

GROUPE 1

RUSSE

Durée : 2 heures

SPECIALITES	Coefficients
Assurance	1
Banque	1
Communication des entreprises	1
Management des unités commerciales	1,5
Professions immobilières	1

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé.
L'usage de la calculatrice est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 3 pages, numérotées de 1/3 à 3/3.

TEXTE

Для Сбербанка пришло время перемен

Герман Греф, новый президент Сбербанка, решил перестроить банк и сообщил об этом каждому сотруднику лично, с помощью электронного письма. В этом письме он призывает сотрудников «взглянуть на мир по-другому, оценить себя по сравнению с другими банками». «Сходите к вашим соседям или друзьям, – пишет он, – и поговорите с ними об услугах в нашем банке. Пусть они сравнят то, как работаем мы и конкуренты, каждую мелочь – скорость обслуживания, очереди, стиль и удобство помещений, улыбки или их отсутствие на наших лицах.... Надо, чтобы наши клиенты полюбили банк и привязались к нему. Наша задача – стать лучше не вообще, а в каждой мелочи быть чуть качественнее, чуть быстрее, чуть позитивнее, чем наши конкуренты».

Чтобы обслуживать лучше, чем другие, Герман Греф призывает каждого на своём месте делать хотя бы одно улучшение в день, даже самое незначительное. Например, поддерживать порядок на столе, проверить, чисты ли пол и окна в зале, на местах ли лежат нужные бланки, есть ли ручки для посетителей и так далее.

Призывая сотрудников проявлять инициативу, банкир подчеркнул: теперь они не смогут сказать, что им «кто-то что-то не разрешил, если об этом их лично попросил президент банка». Сообщая каждому свой персональный электронный адрес, Греф поручает каждому «стать активным сторонником перемен».

Ломая привычные схемы работы банка, его руководитель ставит на первое место две «заповеди». Первая – это стопроцентная ориентация на удобство клиента, а вторая – личная ответственность каждого операциониста, каждого кассира, каждого менеджера за то, чтобы работа их отделения стала лучше. И несомненно «эффект письма Грефа» принесёт пользу.

По статье из газеты «Аргументы и факты»
№28, 2008 г.

TRAVAIL À FAIRE

I – COMPRÉHENSION

Après avoir lu le texte, dites en français comment Herman Gref compte transformer sa banque.

II – EXPRESSION

Répondez en russe aux deux questions suivantes.

1. Вы проходили профессиональную стажировку или работали в какой-то фирме. По-вашему, что в этой фирме могло бы улучшить обслуживание клиентов и условия работы работников?
2. Считаете ли вы, что каждый человек в фирме должен чувствовать себя ответственным?