

Nombre y apellidos:

Document 1 : Écoutez deux fois l'enregistrement « La vitrine de l'emploi » et répondez aux questions.

13 points
=

a. Vous venez d'entendre:

- un reportage.
- une interview.
- une annonce.

b. Universitas est une entreprise du secteur:

- culturel.
- éducatif public.
- éducatif privé.

c. Cochez les éléments qui correspondent à la société Universitas (3):

- des emplois du temps souples
- un travail bien payé
- un travail proche de son domicile
- des contrats seulement à plein temps
- une formation réservée à l'université
- un métier qui disparaît.

d. Quelles sont les qualités demandées à ses enseignants par Universitas ? (3)

- l'autonomie
- la disponibilité
- la curiosité
- la patience
- la résistance
- le dynamisme

e. Quels sont les documents exigés par Universitas pour présenter sa candidature ? (3)

- une lettre de recommandation
- un curriculum vitae
- des diplômes universitaires
- une photo d'identité
- une carte bancaire
- une lettre de motivation

f. Quel est le numéro de téléphone d'Universitas ?

→ 08 17 77 87 97

Télévendeur

L'outil de travail, c'est le téléphone, avec lequel on fait tout : conseil, vente, suivi commercial mais surtout de la vente. Le télévendeur traite en moyenne une centaine d'appels par jour. Voix aimable et agréable, patience permanente et bonne résistance au stress indispensables !

Description des tâches

Le télévendeur renseigne la clientèle par téléphone, enregistre des commandes et effectue le suivi des clients. Cependant, l'essentiel de son temps consiste à trouver de nouveaux clients et à proposer des visites de représentants commerciaux. Il peut également effectuer des enquêtes de marché. Dans le domaine de la publicité, il peut vendre des espaces publicitaires. Le télévendeur travaille à temps plein, à temps partiel ou en complément d'une autre activité.

Les lieux de travail sont des entreprises, des sociétés de service, des centres d'appel, des agences de publicité, des régies publicitaires. Parfois l'activité peut se faire à domicile.

Le développement d'Internet a engendré de nouveaux « profils » comme celui de vendeur itinérant. Équipé d'une caméra, d'un téléphone portable et d'un ordinateur, il aide le client à faire ses courses directement dans le magasin.

Conditions de travail

Les conditions de travail sont difficiles, parfois très difficiles. C'est un travail qui s'exerce en position assise, en bureau individuel ou sur un plateau téléphonique intégré où le bruit assourdissant est permanent. Les horaires de travail sont parfois décalés en fonction de la nature et de la disponibilité des publics contactés (le soir par exemple). Les périodes de pause sont de courte durée, le stress et la tension souvent présents. Dans cette profession, le renouvellement de personnel est important.

Évolution professionnelle

Toutes les enseignes de la grande distribution ont choisi Internet comme canal de distribution ou de commande. Avec de l'expérience, le télévendeur peut devenir animateur d'un pôle de télévendeurs, superviseur d'équipe, chef de plateau. Ce métier ne convient que pour un début de carrière, dans la vente, par exemple.

Études et formations

Ce métier n'exige pas de formation ou d'expérience professionnelle particulière. Quelques diplômes peuvent représenter un plus :

- en vente, action marchande,
- en assistance et conseil, vente à distance, commerce et service accueil,
- en négociation et relation client.

Les recrutements s'effectuent essentiellement à partir de critères liés à la voix, au bon contact et à l'expression orale de la personne. Mais ces qualités ne suffisent plus, il faut avoir aussi aujourd'hui une très bonne orthographe car de nombreuses demandes passent par courriel. courses directement dans le magasin.

Lisez ce document. Cochez la bonne réponse

13 points

1- Le document ... :

- donne un avis sur le métier de télévendeur.
- explique comment devenir télévendeur.
- informe sur le métier de télévendeur.

2- Le texte présente ... :

- un métier en crise.
- un nouveau métier
- un métier qui disparaît.

3- Ce métier consiste principalement... :

- à faire de la publicité et à se rendre chez les clients.
- à informer les clients et à trouver de nouveaux clients.
- à vendre des produits et à assurer un service après-vente.

4- Vrai ou faux ? Justifiez votre réponse avec des extraits du texte :

	V	F
1. Le télévendeur peut avoir plusieurs employeurs. Justification : " Le télévendeur peut travailler en complément d'une autre activité "	X	
2. Le télévendeur travaille exclusivement dans les locaux de son entreprise. Justification : " L'activité peut se faire à domicile "		X
3. Avec Internet, le métier actuel de télévendeur disparaît. Justification : " Internet a changé le profil du télévendeur ... "		X

5- Quelles sont les deux causes physiques qui provoquent la fatigue du télévendeur ?

- ~~le bruit~~ Position assise
- stress

6- Dans ce métier, on doit travailler aux mêmes horaires que ...

- ses clients.
- ses collègues.
- les autres salariés.

7- Vrai ou faux ? Cochez la bonne réponse

Les qualités pour être télévendeur sont ... (3)	V	F
1. une aptitude relationnelle	X	
2. une bonne maîtrise du français	X	
3. une bonne aptitude en informatique	X	
4. un bon contact avec ses collègues		X
5. un bon niveau en langues étrangères		X
6. une bonne connaissance des produits		X

1- Le thème de l'émission est ...

- l'identité et le look chez les jeunes.
- l'image des jeunes sur Internet.
- le changement permanent de la mode.

2- Élodie et Guillaume ...

- ont la même opinion.
- ont une opinion différente.
- n'ont pas d'opinion.

3- Qu'est-ce que recherche Élodie ?

- à appartenir à un groupe.
- à être soi même.
- à être différente des autres.

4- Pourquoi Guillaume veut-il garder son look ?

- Il pense que c'est son identité.
- Il n'aime aucun autre look.
- Il a toujours eu ce look.

5- Quel est le look de Guillaume ?

- gothique.
- punk.
- classique.

6- Guillaume imagine que plus tard il sera ...

- toujours le même.
- peut-être différent.
- comme son père.

7- Du point de vue de Guillaume ...

- tout le monde fait partie d'un groupe.
- faire partie d'un groupe n'a pas d'importance.
- quand on a un look, c'est pour la vie.