

TRAVAIL – Fiche 2

Partie 1

COMPRÉHENSION DE L'ORAL

1. Écoutez une fois le dialogue. Répondez aux questions.

a - Notez les expressions de la surprise pour Madame Bretaut.

b - Où travaillent Madame Bretaut et Monsieur Josselin?

O Dans un restaurant.

O Dans un stade.

O Dans une école.

c - Justifiez votre réponse.

2. Écoutez Le dialogue une deuxième fois. Répondez aux questions.

a - Que découvre Madame Bretaut du travail de Monsieur Josselin?

b - Qu'en pense Monsieur Josselin?

c - Que pense Madame Bretaut de la réaction de Monsieur Josselin ?

Partie 2

COMPRÉHENSION DES ÉCRITS

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.

- Répondez aux questions en cochant ☒ la bonne réponse ou en écrivant l'information demandée. Lisez les questions, lisez le document puis répondez.

1. Le document...

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

2. 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.



3. Vrai ou faux ? Cochez ☒ la bonne réponse et recopiez la phrase ou la partie du texte qui justifie votre réponse.

| | VRAI | FAUX |
|--|-------------|-------------|
| 1. Le télévendeur peut avoir plusieurs employeurs. <i>Justification:</i> | | |
| 2. Le télévendeur travaille exclusivement dans les locaux de son entreprise. <i>Justification:</i> | | |
| 3. Avec Internet, le métier actuel de télévendeur disparaît. <i>Justification:</i> | | |

4. Quelles sont les deux causes physiques qui provoquent la fatigue du télévendeur ?

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

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

6. Quelle conséquence les conditions de travail ont-elles sur la santé des salariés ?

7. À quel moment de la vie professionnelle l'auteur conseille-t-il d'exercer ce métier ?

8. Pour exercer ce métier, le télévendeur...

- ☐ doit avoir un diplôme de commerce ou vente.
- ☐ doit avoir une expérience professionnelle.
- ☐ peut être débutant complet.



Partie 3

PRODUCTION ORALE

- Expression d'un point de vue

Sujet 1.

L'égalité hommes / femmes au travail

Aujourd'hui en France, plus de 46% des emplois sont occupés par des femmes dont près de 80% âgées de 20 à 50 ans participent activement à la vie économique du pays.

Pourtant, malgré le vote en 1983 de la loi Roudy sur la non-discrimination entre les sexes dans tous les domaines concernant les relations du travail, d'importantes inégalités perdurent entre les femmes et les hommes dans la recherche d'emploi et dans la vie professionnelle.

www.ladocumentationfrancaise.fr, 01/2006

Sujet 2.

Formation professionnelle

C'est l'un des deux gros dossiers sur la table. Le gouvernement a précisé plusieurs fois ce qu'il attend de **cette réforme**. «*La formation bénéficie trop peu aux demandeurs d'emploi et aux salariés qui en ont le plus besoin, comme les seniors*», rappelait vendredi dans Le Figaro le secrétaire d'État à l'emploi. Pour lui, le seul objectif doit être «*de permettre aux chômeurs de retrouver un emploi, aux salariés de conserver le leur et d'améliorer leurs compétences, aux entreprises d'améliorer leur compétitivité*».

D'après Marc Landré, Le Figaro, 15/12/2008

Partie 4

PRODUCTION ÉCRITE

Ayant perdu son enthousiasme pour le travail, un de vos amis veut quitter son poste. Mais vous pensez au contraire que son travail est très intéressant. Vous lui écrivez pour lui déconseiller de quitter le travail (160 mots minimum)

