

**B1 COMPRÉHENSION ÉCRITE****> Exercice 1: Votre demande de formation continue**

Depuis cinq ans, vous êtes secrétaire de direction dans une entreprise de communication. À l'occasion d'un entretien avec votre supérieur hiérarchique, il vous propose de suivre une formation en informatique de votre choix. Vous choisissez une formation dans le catalogue des formations de l'entreprise qui correspond à vos critères :

- **Public :** personnel administratif, secrétariat ;
- **Type de cours :** Vous recherchez une formation en groupe (5 participants maximum) ;
- **Objectif :** Vous voulez commencer une formation d'infographiste débutant pour comprendre le fonctionnement d'un site internet, connaître les principaux logiciels graphiques et mettre à jour le site internet de l'entreprise ;
- **Connaissances en informatique :** Vous maîtrisez les outils informatiques de base ;
- **Durée et rythme :** Vous devez utiliser vos 30 heures de formation pendant une période de six mois maximum. Vous ne pouvez pas dépasser une demi-journée de formation par semaine.

<b>Offres de formation</b> Bureautique – Multimédia			
<b>Offre 1</b>	<b>Offre 2</b>	<b>Offre 3</b>	<b>Offre 4</b>
Formation idéale pour les personnes responsables de sites internet (services communication, administratif, domaine commercial, publicitaire...)	Stage informatique destiné à toute personne travaillant avec l'outil informatique.	Ce stage s'adresse aux responsables de communication, chefs d'entreprise et professions indépendantes.	La formation est faite pour les responsables d'entrepôt, responsables logistique, personnel administratif et magasiniers.
Le stage se déroule en petits groupes (3 à 5 personnes).	Effectif de la formation : De 2 à 4 stagiaires par groupe.	Stage collectif, entre 5 et 8 stagiaires.	Ouverture de la formation à partir de 5 participants.
Objectifs : – Découvrir les nouveaux logiciels de correction orthographique. – Maîtriser les logiciels graphiques. – Créer des sites internet.	Cette formation est une initiation à l'infographie. Elle vous permettra de découvrir les différentes techniques graphiques sur ordinateur et le fonctionnement d'un site internet. Vous serez capable d'enrichir un site internet en ajoutant de nouvelles informations.	À la fin du stage, les participants pourront comprendre le fonctionnement d'une page internet et contrôler la création de documents de communication pour des sites internet. Les principaux logiciels graphiques vous seront présentés. Le stage est animé par un infographiste professionnel.	Objectifs de la formation : – Maîtrise des logiciels de gestion des stocks. – Création d'inventaire informatisé. – Maîtrise des différents tableaux – Mise à jour des données. Cette formation prépare au diplôme d'État en informatique niveau 2.
Il est nécessaire d'avoir une bonne pratique d'Internet et une connaissance des logiciels graphiques.	Vous connaissez l'univers informatique sans être spécialiste ou expert.	Cette formation nécessite la pratique générale de l'informatique, sans maîtrise particulière.	Bonne connaissance des logiciels bureautiques de base demandée.
Cette formation de 30 heures se déroule du 8 au 12 octobre ou du 15 au 19 janvier ; 6 heures par jour.	Volume horaire global : 30 heures, du 1 <sup>er</sup> mars au 15 mai ; 3 heures par semaine.	Forfait de 30 heures à planifier avec les stagiaires.	D'une durée de 30 heures minimum, cette formation s'organise sur deux semestres.

- 1** Pour chaque offre, cochez quand la rubrique convient à votre recherche.

	Offre n°1		Offre n°2		Offre n°3		Offre n°4	
	Convient	Ne convient pas	Convient	Ne convient pas	Convient	Ne convient pas	Convient	Ne convient pas
Public visé								
Type de cours								
Objectif								
Connaissances informatiques								
Durée et rythme								

- 2** Finalement, quelle offre de formation choisissez-vous ?

Offre n°.....

## FICHE MÉTIER

## 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 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 ?  
Cochez  la bonne réponse et recopiez la phrase ou la partie du texte qui justifie votre réponse.

(1 point par information à traiter. Le candidat obtient la totalité des points si le choix Vrai/Faux ET la justification sont corrects, sinon aucun point.)

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

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

- 6 Dans ce métier, on doit travailler aux mêmes horaires que...
  - ses clients.
  - ses collègues.
  - les autres salariés.

**7** Quelle conséquence les conditions de travail ont-elles sur la santé des salariés ?

.....  
.....

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

.....

**9** Pour exercer ce métier, le télévendeur...

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

**10** Vrai ou faux ? Cochez la bonne réponse.

Les qualités pour être télévendeur sont...

	VRAI	FAUX
une aptitude relationnelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une bonne maîtrise du français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une bonne aptitude en informatique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
un bon contact avec ses collègues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
un bon niveau en langues étrangères.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une bonne connaissance des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## B1 COMPRÉHENSION ORALE (Frenchagain)

### Message 1 :

**1** Dans quel domaine Jacques Servat travaillait-il avant ?

- Dans la vente.
- Dans la grande distribution.
- Dans le secteur des meubles.
- Dans le secteur de l'habillement.

**2** Quel poste Jacques Servat va-t-il occuper maintenant ?

- Responsable du magasin.
- Responsable du personnel.
- Responsable du service client.
- Responsable des ventes.

### Message 2 :

**3** Christophe est chargé...

- d'aider le nouveau cuisinier.
- de diriger le nouveau cuisinier.
- de contrôler le nouveau cuisinier.

**4** Auparavant, Mario a travaillé principalement dans...

- des restaurants.
- la restauration collective.
- la restauration rapide.

### Message 3 :

**5** La nouvelle stagiaire travaillera au moins jusqu'à...

- fin mai.
- fin juin.
- fin juillet.

**6** Où la nouvelle stagiaire va-t-elle travailler au début ?

- En salle.
- À l'accueil.
- Au restaurant.
- Dans les chambres.

## Deuxième écoute

- 1** De quelle situation s'agit-il ?
- De la discussion d'un client avec son fournisseur.
  - De la présentation d'un employé à ses collègues.
  - De la rencontre d'un employé avec un client.
  - De l'entretien entre un employé et son chef.
- 2** Quelle tâche doit effectuer en priorité l'employé ?
- Découvrir le magasin.
  - Informatiser la réserve.
  - Passer une commande.
  - Ranger le stock.
- 3** Jusqu'à quand peut-on passer les commandes chaque semaine ?
- Jour : .....
- Heure : .....
- 4** Pour passer une commande, il faut...
- aller chez les fournisseurs.
  - commander les catalogues.
  - utiliser un ordinateur.
- 5** Le salarié doit s'occuper des commandes et...
- accueillir les clients.
  - orienter les clients.
  - téléphoner aux clients.
- 6** D'après le responsable, qu'est-ce qui est important pour un salarié au contact du client ?
- .....

## Troisième écoute

**1** Que doit faire Vincent ?

- Livrer des meubles.
- Organiser une livraison.
- Préparer un camion de livraison.

**2** Quand Vincent doit-il le faire ?

- Dans la journée.
- Dans la matinée.
- Immédiatement.

**3** Que doit-il faire livrer ?

.....

**4** Vincent...

- doit...
- veut...                      appliquer les nouvelles règles de livraison.
- sait...

**5** Vincent a besoin de plusieurs informations pour le livreur. Lesquelles ? (3 réponses)

- L'adresse de livraison.
- Le poids du colis.
- Le volume du colis.
- La facture du colis.
- Le jour de livraison.
- L'heure de livraison.

**6** À qui Vincent doit-il téléphoner ? (2 réponses)

.....

.....



**B2 COMPRÉHENSION ÉCRITE****> Exercice 1 : Vos documents d'entreprise**

*Vous êtes assistant de direction dans une petite entreprise située à Paris. Votre directeur veut modifier certaines données juridiques concernant le dossier d'enregistrement de l'entreprise. Vous êtes donc chargé de prendre contact avec le greffe du tribunal de commerce, bureau officiel d'enregistrement des entreprises. Vous disposez de peu de temps pour agir.*

*Vous lisez ce document.*

*Répondez en cochant  la bonne réponse ou en écrivant l'information demandée.*

**Vous voulez modifier vos documents d'entreprise ?  
Vos formalités en ligne au registre du commerce deviennent réalité !**

Après l'ouverture en juin 2007 de l'enregistrement des entreprises via Internet, le greffe du tribunal de commerce de Paris lance les formalités de modification en ligne (statut, adresse, coordonnées, effectif, capital...) des entreprises. Aujourd'hui le « greffe électronique » est à la disposition des entrepreneurs.

Toute formalité de modification nécessite la réalisation de démarches avant la réalisation du dossier ainsi que la préparation des pièces justificatives et des documents à joindre au dossier. Pour éviter un oubli, vous pouvez consulter le « Guide des formalités » en ligne sur [www.greffetc-paris.fr](http://www.greffetc-paris.fr), rubrique « Formalités en ligne » et « modifications » pour retrouver toutes les informations utiles.

Vous pouvez également poser une question en ligne aux juristes du greffe qui vous répondent très rapidement.

**Quelle est la démarche ?**

Une fois que vous vous êtes muni des pièces et documents demandés, vous les scannez et les enregistrez sous format numérique. Attention, vous devez certifier conformes la « version papier » des statuts de votre entreprise et celle de votre pièce d'identité, puis vous devez les signer de façon manuscrite avant de les scanner.

Quand vous disposez de tous vos fichiers numérisés, vous pouvez effectuer la formalité en ligne en remplissant le formulaire interactif que vous validerez en fin de saisie. Vous joindrez à votre formulaire les pièces justificatives et documents sous format numérique. Vous procéderez au paiement sécurisé en ligne de l'opération. Enfin, vous signerez avec votre certificat électronique l'ensemble de ces éléments avant de cliquer sur « envoi ».

**Que se passe-t-il après l'envoi du dossier de formalité par Internet ?**

Aussitôt que le registre du commerce aura reçu le dossier de modification, la plate-forme <https://www.greffes-formalites.fr/> vous enverra une réponse électronique appelée « accusé de réception ».

**Quel est le délai de traitement du dossier par le greffe ?**

Le délai est d'un maximum de 24 h comme l'impose le texte de loi de 1984.

**La dématérialisation fait désormais partie du quotidien !**

Toujours moins de papier, un accès toujours plus simple et rapide, tel est l'objectif global poursuivi au quotidien par les greffiers du tribunal de commerce de Paris, qui en plein accord avec la volonté ministérielle de faciliter la vie de l'entrepreneur, franchissent à nouveau une étape. Le prochain objectif ? L'accès par voie électronique de l'ensemble des formalités au registre du commerce et des sociétés.

- 1** Ce document est destiné...
- aux actionnaires de l'entreprise.
  - aux chefs d'entreprise.
  - aux juristes du greffe.

**2** Quelle a été la première opération en ligne lancée par le tribunal de commerce de Paris ?  
 .....

**3** Vrai ou faux ?  
 Cochez  la bonne réponse et recopiez la phrase ou la partie du texte qui justifie votre réponse.  
 (1,5 point par information à traiter. Le candidat obtient la totalité des points si le choix Vrai/Faux ET la justification sont corrects, sinon aucun point.)

Pour la nouvelle opération en ligne mise en place par le greffe du tribunal de Paris, ...

	VRAI	FAUX
<p><b>1.</b> ... une aide en ligne est proposée sur le site internet.                      Justification : .....</p>		
<p><b>2.</b> ... les juristes du greffe peuvent répondre au téléphone.                      Justification : .....</p>		

**4** Quelles sont les quatre étapes préparatoires nécessaires à l'opération proposée en ligne ?  
 Mettez-les dans l'ordre :

- étape 1 : .....
- étape 2 : .....
- étape 3 : .....
- étape 4 : .....

- 5** Pour la réussite de la constitution de votre dossier électronique, vous devez...  
 (2 réponses)
- ajouter des documents complémentaires.
  - cliquer sur « envoi » pour chaque document.
  - envoyer une copie à votre banque.
  - remplir une fiche électronique.
  - signer le formulaire principal.
  - télécharger des documents comptables.

**6** Quelle est la modalité attestant de l'enregistrement du dossier ?  
 .....

**7** Quelle autorité a incité le greffe du tribunal de Paris à mettre en œuvre cette opération ?

.....

**8** Quel est l'objectif prioritaire de cette opération ?

- Accélérer la création d'entreprises.
- Imposer des opérations électroniques.
- Soulager les démarches administratives.

- 1** L'exemple développé concerne un secteur d'activité. Lequel ?  
.....
- 2** Comment la femme cherche-t-elle à améliorer la situation des salariés ?  
.....
- 3** Dans cette entreprise, les contrats à temps complets sont...  
 en augmentation.  
 en baisse.  
 stable.
- 4** Quel objectif la femme espère-t-elle atteindre ?  
.....
- 5** En combien de temps la femme pense-t-elle atteindre son objectif ?  
 1 an.  
 2 ans.  
 3 ans.
- 6** Quelles sont les conditions horaires spécifiques à cette entreprise ?  
.....
- 7** Quelle population est essentiellement intéressée par les contrats à temps partiel ?
- 8** Que souhaite négocier M. Girard ?  
 La rémunération.  
 Le temps de travail.  
 Le lieu d'activité.
- 9** Quel type de contrat propose-t-on à M. Girard ?  
.....
- 10** Les analyses avec la concurrence ont permis de savoir que...  
 les salaires sont en général plus élevés que ceux du marché.  
 les services proposés par l'entreprise sont performants.  
 le prix de vente des produits est concurrentiel.
- 11** Quels sont les 3 types de rémunération que pratique cette entreprise ?  
- .....  
- .....  
- .....
- 12** À la fin de la conversation, avec qui l'homme doit-il parler pour connaître ses horaires ?  
.....

**1** Quel est le thème abordé au salon où Emmanuel s'est rendu ?

.....

**2** Les pouvoirs publics demandent à l'université...

- de solliciter davantage les entreprises.
- de mieux répondre aux besoins du marché.
- de multiplier les accords avec les entreprises.

---

**3** Citez l'une des principales missions de l'université ?

.....

**4** Au sujet de la collaboration entre les entreprises et les universités, la jeune femme attire l'attention sur un risque. Lequel ?

.....

**5** Pourquoi certains chercheurs ont-ils orienté les résultats de leurs recherches ?

- Pour avoir davantage de reconnaissance.
- Pour satisfaire leurs financeurs.
- Pour être mieux payés.

**6** Face à la conjoncture actuelle, l'université devra privilégier de nouvelles orientations afin de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes. Citez en deux.

.....

.....