AFRICA UNIVERSITY

*"Investing in Africa's Future"*

**(COLLEGE OF SOCIAL SCIENCES, THEOLOGY, HUMANITIES AND EDUCATION)**

# HFS 303
# FRENCH FOR SPECIFIC PURPOSES 1

**END OF SECOND SEMESTER EXAMINATIONS**
**APRIL/MAY 2017**

**LECTURER: Mr G. MZITE**

**DURATION: 3 HRS**

---

*INSTRUCTIONS*

REPONDEZ A TOUTES LES QUESTIONS.

## Section A : Compréhension écrite.

**Lisez le texte ci-joint et répondez aux questions suivantes. Dans certains cas, donnez des exemples précis pour montrer votre compréhension. (15)**

# 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.

**Répondez aux questions en écrivant l'information demandée.**
**Lisez les questions, lisez le document puis répondez.**

1. Quel est l'objectif de ce document ? **(1)**
2. Est-ce que le télévendeur peut avoir plusieurs employeurs ? Justifiez votre réponse. **(2)**
3. Est-ce que le télévendeur travaille exclusivement dans les locaux de son entreprise ?**(3)**
4. Quelles sont les deux causes physiques qui provoquent la fatigue du télévendeur ? **(2)**
5. Quelle conséquence les conditions de travail sont-elles sur la santé des salariés ? **(3)**

6.À quel moment de la vie professionnelle l'auteur conseille-t-il d'exercer ce métier ? **(2)**
7. Trouvez dans le texte deux qualités pour être télévendeur. **(3)**

**Section B. French for Specific Purposes**
**La communication (20)**

1. Définissez la Communication interne (3)
2. Quelle sont les grandes objectifs de la communication (mentionnez trois objectifs) (12)
3. Expliquez la communication descendante (2)
4. Quels sont les barrages de la communication (mentionnez trois) (3)

**Participer à une réunion. (25)**
1. Quels sont les objectifs de réunions ? Mentionner six objectifs. **(12)**
2. Quel est l'importance d'une annonce d'une réunion ? (5)
3. Quels sont les rôles principaux d'un/une secrétaire lors d'une réunion. Mentionner 3 rôles. **(3).**
4. Vous êtes le secrétaire d'une organisation et vous avez été chargé de préparer l'ordre du jour de la prochaine réunion et l'annonce exhaustive. Quelques-uns des sujets les plus importants à discuter sont:

- La visite du directeur.
- L'ouverture du compte de l'association.
- Un rapport du directeur financier.
- Le recrutement d'un garde de sécurité. (5)