

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΡΑΤΙΚΑ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΤΕΛΙΚΕΣ ΕΝΙΑΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΧΟΛΙΚΗ ΧΡΟΝΙΑ: 2018-2019

Μάθημα: **Γαλλικά** Επίπεδο: **Ε3 ΕΝΗΛΙΚΕΣ**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ 9 (ΕΝΝΙΑ) ΣΕΛΙΔΕΣ

A. PRODUCTION ÉCRITE

30 POINTS

EXERCICE 1

(15 points)

Vous venez de recevoir le courriel suivant d'une ancienne collègue. Vous répondez par courriel à votre ancienne collègue. (80-100 mots)

EXERCICE 2

(15 points)

Quelle journée...

Vous avez passé la pire journée de votre vie. Écrivez un e-mail à votre ami Paul pour lui raconter ce que vous avez fait et ce qui vous êtes arrivé ce jour-là. Donnez aussi vos impressions. (100-120 mots)

Exercice 1 - Lisez le texte et répondez aux questions

(12 points)

Pour aider un de vos collègues, vous lisez une information publicitaire du Groupement français des sociétés informatiques.

INFORMATION PUBLICITAIRE INFORMATION PUBLICITAIRE INFORMATION PUBLICITAIRE INFORMATION PUBLICITAIRE

Conseils aux nouveaux informaticiens

Nous recherchons des personnes qui veulent progresser et travailler en équipe... Il n'y a pas de formation idéale, mais il faut au minimum avoir un diplôme Bac + 2.

Nous ne recherchons pas de CV* parfaits mais nous voulons y retrouver la personnalité du candidat. Après une première sélection des CV, nous contactons le candidat au téléphone pour connaître ses motivations. Un CV clair et lisible est important mais pas autant qu'un entretien téléphonique.

Nous visitons aussi beaucoup les réseaux sociaux d'Internet. Pour un jeune informaticien, c'est la possibilité de développer ses premiers contacts professionnels et intéresser de futurs employeurs. Mais un conseil : après l'inscription sur des sites internet professionnels, le candidat doit garder sa page active pour prouver ses capacités informatiques.

Groupement français de sociétés informatiques

* curriculum vitae

1. Vrai ou Faux ? Cochez la case correspondante et recopiez la phrase ou la partie du texte qui justifie votre réponse. (2x2=4 points)

	Vrai	Faux
A. Les entreprises d'informatique recherchent des candidats au caractère indépendant. Justification : <u>« travailler en équipe »</u>		X
B. Le niveau du diplôme est une des conditions de recrutement. Justification : <u>« au minimum avoir un diplôme bac +2 »</u>	X	

2. Pour les auteurs de ce document, quel est l'objectif de l'entretien téléphonique ? (2x1=2points)

« connaître les motivations »

3. Pour votre recrutement dans le secteur informatique... (2x1=2points)

- votre Cv est le plus important.
- l'entretien téléphonique est le plus important.
- le Cv et l'entretien téléphonique sont aussi importants.

4. Pour connaître les candidats, quelle autre technique utilisent les sociétés informatiques ? (2x1=2points)

« visites des réseaux sociaux Internet »

5. Le candidat inscrit sur les sites internet professionnels doit montrer... (2x1=2points)

- qu'il a des relations professionnelles. qu'il a de vraies aptitudes techniques.
 qu'il fait de la recherche informatique.

Exercice 2 - Lisez le document et répondez aux questions en cochant la bonne réponse ou en écrivant l'information demandée. (18 points)

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.

1. Le document... (1x1=1point)

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

2. Le texte présente... (1x1=1point)

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

3. Ce métier consiste principalement... (2x1= 2points)

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

4. Vrai ou Faux ? Cochez la case correspondante et recopiez la phrase ou la partie du texte qui justifie votre réponse. (2x2=4 points)

	Vrai	Faux
A. Le télévendeur peut avoir plusieurs employeurs. Justification : <u>« le télévendeur travaille ... en complément d'une autre activité »</u>	X	
B. Avec internet, le métier actuel de télévendeur disparaît. Justification : <u>« le développement d'Internet a engendré de nouveaux profils »</u>		X

5. Quelles sont les deux causes physiques qui provoquent la fatigue du télévendeur ? (2x1= 2points)

- a. Le bruit assourdissant / les horaires décalés
- b. La position assise / les pauses de courte durée

6. Dans ce métier, on doit travailler aux mêmes horaires que... (2x1=2points)

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

7. Quelle conséquence les conditions de travail ont-elles sur la santé des salariés ? (2x1= 2points)

« du stress » ou « de la tension »

8. À quel moment de la vie professionnelle l'auteur conseille-t-il d'exercer ce métier ? (2x1= 2points)

« en début de carrière »

9. Pour exercer ce métier, le télévendeur... (2x1= 2points)

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

C. USAGE DE LA LANGUE**40 POINTS****Exercice 1 - Complétez avec le pronom convenable.****(9x=9 points)**

leur	lui	les	m'	y	l'
------	-----	-----	----	---	----

- Tu as encore tes grands-parents ?
- Oui, ils habitent en Bretagne.
- Tu ne les vois pas souvent alors...
- Non, mais je leur parle tous les week-ends sur Messenger.
- Sur Messenger ! Ils surfent sur Internet. Wouah ! Ils s'intéressent à l'informatique ?
- Mon papy s' y intéresse beaucoup. C'est mon père qui lui a appris à utiliser l'ordi. Je l' aime beaucoup. Il est adorable. Il m' écrit des messages et je lui envoie des photos. C'est rigolo. Ma grand-mère m' envoie souvent des vidéos. Elle est adorable. À Noël je leur rends visite. Ils m' ont tellement manqué

Exercice 2 - Complétez le texte avec :**(10x1=10 points)**

qui	que	où	dont
-----	-----	----	------

Bonjour !

Nous allons organiser la fête qui nous concerne tous ! La fête dont nous parlons depuis longtemps et dont on se souviendra ! La fête réunira tous nos amis. L'endroit où nous organiserons sera simple et chaleureux. C'est la salle qui se trouve à côté du parc "St Ex" où nous installerons des tables. Le menu que nous préparerons sera sûrement apprécié ! Nous apporterons les CDs qui nous plaisent et tout ce dont nous avons besoin pour être bien.

Tout cela est bien vague !

Voilà pourquoi je vous donne rendez-vous demain à 5 heures au café "des filleuls". C'est le moment où nous déciderons tous les détails !

**A demain !
Julie**

Exercice 3 – Mettez le texte à la forme négative. Faites attention aux parties soulignées. (5x1=5 points)

Quand j'étais petite, ma famille avait une grande maison. Mes parents invitaient quelqu'un chez nous. On prenait toujours le petit-déjeuner en famille et les week-ends, on organisait quelque chose à la campagne. La vie était encore simple.

Quand j'étais petite, ma famille n'avait pas de grande maison. Mes parents n'invitaient personne chez nous. On ne prenait jamais le petit-déjeuner en famille et les week-ends, on n'organisait rien à la campagne. La vie n'était plus simple.

Exercice 4 - Choisissez la forme verbale qui convient le mieux. (10x1=10 points)

Je m'appelle Julie et je toujours (vouloir) 1. c devenir une star. Le 23 février dernier, je (aller) 2. b à la chaîne M6 pour passer mon premier casting. À neuf heures du matin la file d'attente était déjà longue. À l'entrée, on nous (donner) 3. a un questionnaire : Artistes préférés ? Taille ? Nationalité ? Au bout d'une heure d'attente, un garçon appelé Jean-Luc (s'approcher) 4. b de moi. En (essayer) 5. b de m'impressionner, il m'a dit : « Tu (chanter) 6. a souvent en public ? » Après huit heures de queue, je (arriver) 7. c devant le pré jury n°4. Bien que je (ne jamais avoir peur) 8. c, j'ai commencé à trembler : « Il vaut mieux que je (prendre) 9. a courage ! » Mais ne supportant plus le stress je (partir) 10. b en courant.

- | | | |
|---------------------------|------------------------|----------------------|
| 1. a) veux | b) voudrais | c) voulais |
| 2. a) allais | b) suis allée | c) aille |
| 3. a) avait donné | b) donnera | c) donnai |
| 4. a) sera approché | b) s'est approché | c) s'approche |
| 5. a) essaie | b) essayant | c) a essayé |
| 6. a) chantes | b) chanteras | c) avais chanté |
| 7. a) arrive | b) arrivait | c) suis arrivée |
| 8. a) n'ai jamais eu peur | b) n'avais jamais peur | c) n'aie jamais peur |
| 9. a) prenne | b) prendrais | c) prends |
| 10. a) partais | b) suis partie | c) pars |

Exercice 5 - Mettez le texte suivant au discours indirect.

(5x1=5 points)

Lucie a demandé à son patron : « Est-ce que je peux prendre un jour de congé la semaine prochaine ? »

Mais il lui a répondu : « Qu'est-ce que vous ne comprenez pas ? » « Cela n'est pas possible. »

Elle a insisté mais il n'a pas cédé. Elle lui a rappelé : « J'ai déjà pris des jours le mois dernier. Il y a d'autres collègues qui veulent prendre des congés et ne le font pas. »

Elle n'était pas contente et a conseillé à son patron : « Arrêtez de me faire la morale ! »

Elle a déclaré : « Je suis déçue et j'ai décidé de quitter mon travail. »

Lucie a demandé à son patron **si elle pouvait** prendre un jour de congé **la semaine suivante.**

Mais il lui a répondu **ce qu'elle ne comprenait pas** et **cela n'était pas possible.**

Elle a insisté mais il n'a pas cédé. Elle lui a rappelé **qu'elle avait déjà pris** des jours le mois précédent et **qu'il y avait d'autres collègues qui voulaient** prendre des congés et **ne le faisaient pas.**

Elle n'était pas contente et a conseillé à son patron **d'arrêter de lui faire la morale.**

Elle a déclaré qu'elle était déçue et **qu'elle avait décidé** de quitter **son travail.**