

DIPLÔME D'ÉTUDES EN LANGUE FRANÇAISE

DELFB1

Option professionnelle

Document du candidat

Épreuves collectives

Compréhension de l'oral – Compréhension des écrits – Production écrite

Code candidat :

ministère
éducation
nationale



Nom : Prénom :

Volet à rabattre pour préserver l'anonymat du candidat.

DIPLÔME D'ÉTUDES EN LANGUE FRANÇAISE

DELFB1

Option professionnelle

Niveau B1 du *Cadre européen commun de référence pour les langues*

> Épreuves collectives	Durée	Note sur
Compréhension de l'oral Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur trois documents enregistrés ayant trait à des sujets concrets de la vie professionnelle (deux écoutes). <i>Durée maximale de l'ensemble des documents : 6 min</i>	25 minutes	/25
Compréhension des écrits Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur deux documents écrits ayant trait à des sujets relatifs au domaine professionnel : <ul style="list-style-type: none">- dégager des informations utiles par rapport à une tâche donnée ;- analyser le contenu d'un document ayant trait à des sujets concrets de la vie professionnelle.	35 minutes	/25
Production écrite Expression écrite d'une attitude personnelle sur un thème professionnel (message, note, rapport...).	45 minutes	/25

> Épreuve individuelle	Durée	Note sur
Production et interaction orales Épreuve en trois parties : <ol style="list-style-type: none">1. entretien dirigé ;2. exercice en interaction ;3. expression d'un point de vue à partir d'un document déclencheur. Chacune ayant trait à des situations de la vie professionnelle.	15 minutes maximum Préparation : 10 minutes ne concerne que la 3 ^e partie de l'épreuve	/25
<i>Seuil de réussite pour l'obtention du diplôme B1 : 50/100</i> <i>Note minimale requise par épreuve : 5/25</i> <i>Durée totale des épreuves collectives : 1 heure 45 minutes</i>	Note totale :	/100

› Contexte professionnel

S'impliquer dans des tâches professionnelles.

Vous venez d'arriver dans votre nouvelle entreprise.
Vous découvrez vos nouvelles missions (et votre secteur d'activité).

Réalisez toutes les activités suivantes. Tournez la page.

Compréhension de l'oral

25 points
20 minutes

> Exercice 1 : Les contrats

6 points

Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.
Lisez les questions, écoutez le document puis répondez.

Message 1 :

- 1** Dans quel domaine Jacques Servat travaillait-il avant ? 1 point
- 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 ? 1 point
- Responsable du magasin.
 - Responsable du personnel.
 - Responsable du service client.
 - Responsable des ventes.

Message 2 :

- 3** Christophe est chargé... 1 point
- d'aider le nouveau cuisinier.
 - de diriger le nouveau cuisinier.
 - de contrôler le nouveau cuisinier.
- 4** Auparavant, Mario a travaillé principalement dans... 1 point
- des restaurants.
 - la restauration collective.
 - la restauration rapide.

Message 3 :

- 5** La nouvelle stagiaire travaillera au moins jusqu'à... 1 point
- fin mai.
 - fin juin.
 - fin juillet.

- 6** Où la nouvelle stagiaire va-t-elle travailler au début ? 1 point
- En salle.
 - À l'accueil.
 - Au restaurant.
 - Dans les chambres.

➤ **Exercice 2 : Vos tâches quotidiennes** 8 points

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

- 1** De quelle situation s'agit-il ? 2 points
- 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 ? 1 point
- Découvrir le magasin.
 - Informatiser la réserve.
 - Passer une commande.
 - Ranger le stock.
- 3** Jusqu'à quand peut-on passer les commandes chaque semaine ? 1 point
- Jour :
- Heure :
- 4** Pour passer une commande, il faut... 1 point
- aller chez les fournisseurs.
 - commander les catalogues.
 - utiliser un ordinateur.
- 5** Le salarié doit s'occuper des commandes et... 1 point
- 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 ? 1 point
-

- 7** Que manque-t-il au salarié pour prendre son poste ? 1 point
- Son adresse électronique.
 - Son contrat de travail.
 - Sa tenue complète.

➤ Exercice 3 : Une livraison 11 points

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

- 1** Que doit faire Vincent ? 2 points
- Livrer des meubles.
 - Organiser une livraison.
 - Préparer un camion de livraison.

- 2** Quand Vincent doit-il le faire ? 1,5 point
- Dans la journée.
 - Dans la matinée.
 - Immédiatement.

- 3** Que doit-il faire livrer ? 1,5 point
-

- 4** Vincent... 1,5 point
- doit...
 - veut... appliquer les nouvelles règles de livraison.
 - sait...

- 5** Vincent a besoin de plusieurs informations pour le livreur. Lesquelles ? (3 réponses) 1,5 point
- 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) 3 points
-
-

Compréhension des écrits

25 points
35 minutes

› Exercice 1: *Votre demande de formation continue* 10 points

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.

Offres de formation

Bureautique – Multimédia

Offre 1	Offre 2	Offre 3	Offre 4
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 ^{er} 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.

10 points
(0,5 points x 20)

	Offre n° 1		Offre n° 2		Offre n° 3		Offre n° 4	
	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... 1 point

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

2 Le texte présente... 1 point

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

3 Ce métier consiste principalement... 1 point

- 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 ? 3 points

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. <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>		

5 Quelles sont les deux causes physiques qui provoquent la fatigue du télévendeur ? 2 points

-
-

6 Dans ce métier, on doit travailler aux mêmes horaires que... 1 point

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

7 Quelle conséquence les conditions de travail ont-elles sur la santé des salariés ? 1 point

.....
.....

8 À quel moment de la vie professionnelle l'auteur conseille-t-il d'exercer ce métier ? 1 point

.....

9 Pour exercer ce métier, le télévendeur... 1 point

- 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. 3 points

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"/>

DIPLÔME D'ÉTUDES EN LANGUE FRANÇAISE

DELFB1

Option professionnelle

Niveau B1 du *Cadre européen commun de référence pour les langues*

> Épreuves collectives	Durée	Note sur
Compréhension de l'oral Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur trois documents enregistrés ayant trait à des sujets concrets de la vie professionnelle (deux écoutes). <i>Durée maximale de l'ensemble des documents : 6 min</i>	25 minutes	/25
Compréhension des écrits Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur deux documents écrits ayant trait à des sujets relatifs au domaine professionnel : <ul style="list-style-type: none">– dégager des informations utiles par rapport à une tâche donnée ;– analyser le contenu d'un document ayant trait à des sujets concrets de la vie professionnelle.	35 minutes	/25
Production écrite Expression écrite d'une attitude personnelle sur un thème professionnel (message, note, rapport...).	45 minutes	/25

> Épreuve individuelle	Durée	Note sur
Production et interaction orales Épreuve en trois parties : <ol style="list-style-type: none">1. entretien dirigé ;2. exercice en interaction ;3. expression d'un point de vue à partir d'un document déclencheur. Chacune ayant trait à des situations de la vie professionnelle.	15 minutes maximum Préparation : 10 minutes ne concerne que la 3 ^e partie de l'épreuve	/25
<i>Seuil de réussite pour l'obtention du diplôme B1 : 50/100</i> <i>Note minimale requise par épreuve : 5/25</i> <i>Durée totale des épreuves collectives : 1 heure 45 minutes</i>	Note totale :	/100



Production et interaction orales

25 points

L'épreuve se déroule en trois parties qui s'enchainent.
Elle dure entre 10 et 15 minutes.

Pour la troisième partie seulement, vous disposez de 10 minutes de préparation.
Cette préparation a lieu avant le déroulement de l'ensemble de l'épreuve.

SANS PRÉPARATION

› Exercice 1: *Entretien dirigé* _____ 2 à 3 minutes environ

Vous parlez de vous, de vos activités professionnelles, de vos différentes tâches, de vos conditions de travail, de votre formation, de vos expériences professionnelles précédentes et de vos projets professionnels.

L'examen se déroule sur le mode d'un entretien avec l'examineur qui amorcera le dialogue par une question (exemple: « Bonjour. Pouvez-vous vous présenter, me parler de vous, de vos activités professionnelles... ? »).

SANS PRÉPARATION

› Exercice 2: *Exercice en interaction* _____ 3 à 4 minutes environ

Vous tirez au sort deux documents et vous en choisissez un. Vous jouez le rôle qui vous est indiqué.

AVEC PRÉPARATION

10 minutes de préparation

› Exercice 3: *Expression d'un point de vue* _____ 5 à 7 minutes environ

Vous tirez au sort deux sujets et vous en choisissez un.

*Vous dégagez le thème soulevé par le document et vous présentez votre opinion sous la forme d'un **exposé personnel de trois minutes** environ. L'examineur pourra vous poser quelques questions.*