



**MASENO UNIVERSITY**  
**UNIVERSITY EXAMINATIONS 2015/2016**

**FIRST YEAR SECOND SEMESTER EXAMINATION FOR THE DEGREE  
OF BACHELOR OF EDUCATION ARTS WITH INFORMATION  
TECHNOLOGY**

**MAIN CAMPUS**

**AFR 109: ENHANCED WRITTEN COMPREHENSION AND  
EXPRESSION**

Date: 20<sup>th</sup> April, 2016

Time: 11.00 - 1.00pm

---

INSTRUCTIONS:

MASENO UNIVERSITY

ISO 9001:2008 CERTIFIED 

**Consignes: Répondez aux quatre questions. La première et deuxième questions sont obligatoires.**

1. (a) Quelle est la différence entre la communication interne et la communication externe?  
Donnez des exemples. (6 points)
  - (b) (i) Qu'est-ce qu'un compte rendu? (2 points)
  - (ii) Expliquez deux objectifs d'un compte rendu (4 points)
  - (c) Distinguez entre texte argumentatif et texte descriptif. (4 points)
  - (d) Faites une comparaison entre la note et la lettre officielle (4 points)
- 
2. **Lisez le document ci-dessous et répondez aux questions.**

#### **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 :

- i. Le document.... (cochez la bonne réponse) (1 point)
  - Donne un avis sur le métier de télévendeur
  - Explique comment devenir télévendeur
  - Informe sur le métier de télévendeur
- ii. Ce métier consiste principalement... (cochez la bonne réponse) (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
- iii. Quelles sont les deux causes physiques qui provoquent la fatigue du télévendeur (4 points)
- iv. Dans ce métier, on doit travailler aux mêmes heures que...(cochez la bonne réponse). (1 point)
  - Ses clients
  - Ses collègues
  - Les autres salariés
- v. Quelle conséquence les conditions de travail ont-elles sur la santé des salariés ? (2 points)

- vi. A quel moment de la vie professionnelle l'auteur conseille-t-il d'exercer ce métier ?  
(1 point)
3. Vous êtes le chef de département de français à Maseno University. Rédigez une note pour informer les professeurs d'une réunion départementale.  
(20 points)
4. Le tourisme est sans doute important pour l'économie du pays. Rédigez un texte d'environ 400 mots sur « LE TOURISME AU KENYA »  
(20 points)
- OU
- Le taux de chômage est très élevé au Kenya. D'après vous, qu'est-ce qu'on peut faire pour résoudre ce problème.  
(20 points)
5. Vous voyez l'annonce suivante dans le journal "Le temps" du 23 mars 2016.  
Rédigez une lettre de motivation.  
(20 points)

**Réceptionniste (H/F)**

**Missions**

- Accueillir et renseigner les clients en personnalisant la relation client
- Enregistrer les arrivées et les départs, gérer le standard téléphonique, tenir les supports d'information à disposition de la clientèle, encaisser les factures et contrôler les opérations différées
- Connaître parfaitement le village et travailler en collaboration avec les services concernés (personnel d'étage, lingerie, restauration)
- Développer les ventes internes et assurer la facturation du séjour ou des repas de ventes locales
- Garantir la qualité des prestations, le respect des règles d'hygiène et de sécurité Club Med ainsi que l'entretien du patrimoine

**Profil**

- Disponible et mobile géographiquement pour une période de 3 à 8 mois
- BTS Hôtellerie/Restauration ou BTS Responsable d'Hébergement
- Expérience dans une structure hôtelière exigée
- Maîtrise de l'outil informatique
- Pratique courante de l'anglais et d'une autre langue étrangère exigée

**Atouts**

- Professionnel
- Diplomate
- Sens de l'accueil
- Organisé
- Bon relationnel

Contrat saisonnier. Hébergement et repas assurés au sein du Village et autres avantages liés à l'activité du Groupe Club Méditerranée. Poste de G.O ouvert aux personnes en situation de handicap.

SAFARI HOTEL  
B.P 350-00100  
NAIROBI