



Fiche technique recrutement enquêteur langue occitane



Juin 2008

Référence du projet 08/03/NM/28/A
Date d'émission 21/03/08
CLIENT **CONSEIL REGIONAL D'AQUITAINE**

Votre interlocuteur **Noelle MARTI**
TELEPERFORMANCE **Responsable de Développement**
Tel : 05 56 11 72 20
E-Mail : n.marti@teleperformance.fr



Profil enquêteur et modalités de production

<p>Profil enquêteur</p>	<p>5-6 enquêteurs seront recrutés spécifiquement pour l'administration des questionnaires en occitan, à raison de : 3-4 enquêteurs « gascon », 1 « languedocien » et 1 « limousin ».</p> <p>Le profil requis pour l'administration des questionnaires est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aisance téléphonique ▪ Très bonne élocution et bonne syntaxe exigées ▪ Sens de l'écoute ▪ Goût du contact, plaisir à convaincre ▪ Assiduité et ponctualité ▪ Capacité d'assimilation et envie d'apprendre ▪ Esprit d'équipe ▪ Maîtrise des bases informatiques ▪ Motivation ▪ Respect des engagements ▪ Rigueur dans l'exécution et la mise en œuvre de la mission ▪ Sociabilité, amabilité, réactivité ▪ Rigueur – neutralité (ne pas induire les réponses) ▪ Organisation administrative (classement) ▪ Respect des consignes de passation des questionnaires
<p>Formation initiale des enquêteurs</p>	<p>Les enquêteurs reçoivent une <u>formation initiale sur les fondamentaux de la relation client et du discours étude</u>, dispensée par la Responsable de Production. Cette formation aura lieu avant le briefing de l'étude.</p> <p>Cette formation se décline en plusieurs points, formalisés dans un « Book Formation Enquêteurs » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>présentation du département Etudes et Sondages</u> : missions, types d'études, les différents modes du recueil de l'information... - <u>définition des principaux termes</u> utilisés dans les études : cible, quotas, échantillon... - <u>les attitudes, le « savoir-être »</u> de l'enquêteur au téléphone : <ul style="list-style-type: none"> • la voix : intonation, volume, débit, elle doit être claire, vivante, dynamique et rythmée. • le sourire : s'entend au téléphone, rassure, met en confiance, se communique, calme, permet d'avoir une meilleure articulation. • être à l'écoute pour adapter le discours, les arguments et collecter l'information la plus juste. Une écoute active, participative et réactive pour manifester la présence et la disponibilité. • être directif : garder le fil conducteur de l'entretien, recentrer sur l'objet de l'appel en respectant la structure de l'entretien. • être neutre et objectif afin de permettre des préconisations justes et fiables. L'enquêteur ne doit en aucun cas influencer l'interviewé, ni donner son propre avis sur le sujet. • savoir utiliser l'alternative afin que l'interviewé se positionne obligatoirement : Ex : « vous êtes plutôt.... Ou plutôt..... » - <u>les différents types de questions</u> : <ul style="list-style-type: none"> • les questions fermées : l'interviewé doit choisir parmi deux ou plusieurs modalités de réponses : échelle de notation, échelle d'accord, hiérarchisation. L'interviewé doit se positionner pour l'une des réponses proposées. Ne pas proposer spontanément l'alternative « je ne sais pas » si elle figure dans la liste des réponses, sinon utiliser la relance « d'après l'idée, l'avis que vous vous en faites... » jusqu'à l'obtention d'une réponse. • les questions ouvertes : pour permettre à l'interviewé de s'exprimer librement et avec ses propres mots.



	<ul style="list-style-type: none">- <u>la signalétique</u> : toutes les informations doivent être renseignées. Concernant la profession : identifier précisément la profession de l'interviewé. Ex : Boulanger : à son compte ou employé ? Fonctionnaire : quelle fonction exacte ? Professeur : des écoles, au collège, au lycée ? Armée : quel grade ? ...- présentation du <u>référentiel INSEE</u> pour la codification des PCS,- présentation du <u>logiciel d'étude</u> : Ethnos
Brief des enquêteurs	<p><u>Le briefing de l'équipe d'enquêteurs</u> se déroulera dans nos locaux le 1^{er} jour de l'enquête.</p> <p>Il sera assuré par Elodie COURREGELONGUE et le Responsable d'Equipe.</p> <p>Le briefing consiste en :</p> <ul style="list-style-type: none">- la présentation du contexte, des objectifs, de la cible à interviewer- la présentation des outils : questionnaire, traitement des objections, filtres, masque informatique.▪ Le questionnaire est déroulé dans son intégralité, puis simulé à partir du masque informatique préalablement aux phases pilote et de généralisation.
Modalités d'organisation et de production des enquêtes téléphoniques	<ul style="list-style-type: none">▪ <u>Lieu de production</u> : les enquêtes seront réalisées depuis notre plateau intégré, situé 228-236 Boulevard GODARD – 33300 BORDEAUX▪ <u>Horaires d'appel</u> : du lundi au vendredi 16h00-20h00 (dont une journée non travaillée) le samedi – 10h00-13h00 et 14h00-18h00.▪ <u>Période prévisionnelle de production</u> : octobre▪ <u>Nombre d'heures de production par semaine</u> : 23 heures
Rémunération	<ul style="list-style-type: none">▪ 12,10€ brut par heure
Date limite de dépôt des candidatures	<ul style="list-style-type: none">▪ Le 25 juin 2008