



Recrutement enquêteurs langue occitane

CLIENT

CONSEIL REGIONAL MIDI-PYRENEES
TELEPERFORMANCE



Profil enquêteur et modalités de production

Profil enquêteur	<p>4 enquêteurs seront recrutés spécifiquement pour l'administration des questionnaires en occitan, à raison de : 1 enquêteur « gascon », 1 « languedocien » et idéalement 2 enquêteurs qui maîtrisent à la fois le gascon et le languedocien.</p> <p>Le profil requis pour l'administration des questionnaires est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Très bonne maîtrise orale de la langue occitane▪ 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
Formation initiale des enquêteurs	<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

	<p>fiables. L'enquêteur ne doit en aucun cas influencer l'interviewé, ni donner son propre avis sur le sujet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • savoir utiliser l'alternative afin que l'interviewé se positionne obligatoirement : Ex : « vous êtes plutôt.... Ou plutôt..... » <p>- <u>les différents types de questions</u> :</p> <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. <p>- <u>la signalétique</u> : toutes les informations doivent être renseignées. Concernant la profession : identifier précisément la profession de l'interviewé.</p> <p>Ex : Boulanger : à son compte ou employé ? Fonctionnaire : quelle fonction exacte ? Professeur : des écoles, au collège, au lycée ? Armée : quel grade ? ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation du <u>référentiel INSEE</u> pour la codification des PCS, - présentation du <u>logiciel d'étude</u> : Ethnos
<p>Brief des enquêteurs</p>	<p><u>Le briefing de l'équipe d'enquêteurs</u> se déroulera dans nos locaux le 1^{er} jour de l'enquête.</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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 - 11h00-14h00 et 16h00-20h00 Extension possible le samedi. Horaire modulable ▪ <u>Période prévisionnelle de production</u> : du 2 novembre au 10 décembre 2010. ▪ <u>Nombre de jours de production</u> : 29 jours ouvrés
Rémunération	22€63 brut par heure
Contact pour envoi des candidatures	Noëlle DRILLAUD Teleperformance Grand-Sud 228-236 Boulevard Godard 33 300 BORDEAUX n.drillaud@teleperformance.fr
Date limite de dépôt des candidatures	Le 11 octobre 2010