

↳ Identité

Statut de l'entreprise : France Telecom est devenue en 1990 un exploitant de droit public, et, en 2004, elle a acquis le statut d'entreprise privée.

Missions et activités : France Telecom est la principale entreprise de télécommunication en France (téléphonie fixe et mobile, internet). Elle commercialise de nombreux services sous la marque Orange (qui a remplacé Wanadoo pour internet), Orange Business (pour les entreprises) et France Telecom.

Nombre de salariés : 121 981 en 2005 en France

↳ Métiers

4 grandes activités : la vente (près d'un emploi sur 2) et le marketing, le réseau (26%) et les systèmes d'information (8%), la recherche et le développement (3%) et les fonctions de gestion

Métiers principaux	Missions	Niveau requis	Caractéristiques de l'Emploi
Conseiller Vendeur par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client par téléphone, le conseiller et lui vendre des produits et services de France Telecom. - Atteindre des objectifs de vente quantitatifs et qualitatifs. - Gérer ses dossiers. - Prendre en charge le traitement des réclamations. 	<ul style="list-style-type: none"> - Goût du contact par téléphone et de la relation commerciale - Goût pour les nouvelles technologies - Posséder une expérience dans la relation client - De préférence être titulaire ou avoir le niveau Bac+2 dans le domaine commercial : DUT Commerce, BTS NRC (Négociation relation client) ou MUC (Management des unités commerciales)... 	<ul style="list-style-type: none"> - A 80%, les postes proposés concernent la vente (vente en boutique, par téléphone ou dans une agence entreprise). Ce sont généralement des contrats à temps plein. Attention cependant certains postes peuvent être proposés à temps partiel ou en CDD (évolutif en CDI). - Les 20% restant concernent des postes dans des domaines techniques (réseaux, télécommunications...). Les recrutements sont peu importants car les effectifs sont déjà au complet. Les contrats proposés sont plutôt des CDD. - Peu d'offres en ce moment sont proposées au niveau régional.
Vendeur en boutique	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir, informer et conseiller les particuliers et les professionnels sur les produits fixes, mobiles et internet. - Faire un diagnostic des besoins du client et effectuer des démonstrations des produits et services. - Vendre des produits et services, conclure des contrats d'abonnement, éditer des documents contractuels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bac+2 dans le domaine de la vente. - Maîtriser les techniques de vente et avoir des qualités relationnelles et de communication. - Attrait pour les nouvelles technologies. - Esprit d'équipe. 	
Technicien d'accueil client / Assistance Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'accueil téléphonique des clients. - Diagnostiquer les demandes d'assistance et les pannes, procéder à des essais en ligne et d'accès à Internet. - Proposer une prestation d'assistance au client (par téléphone, intervention d'un technicien...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau Bac + connaissances en multimédia et informatique - Une expérience d'hotliner ou d'accueil client est appréciée - Très bonnes connaissances d'internet - Excellentes qualités relationnelles et de communication - Esprit d'équipe 	

↳ Recrutement

- Toutes les offres d'emploi (CDI, CDD, stages, contrats en alternance) sont diffusées sur le site internet de France Telecom (www.francetelecom.com/fr rubrique "recrutement"). **Attention, seules sont prises en compte les candidatures déposées via internet sur la rubrique « recrutement » du site internet.** Concernant les candidatures spontanées, il est conseillé de les déposer sur internet (les Directions régionales recueillent également les candidatures spontanées envoyées par courrier). Toutes les candidatures intègrent un vivier qui pourra être consulté par l'ensemble des recruteurs en France.

- Pour les postes basés hors de France, reportez-vous à la rubrique "Offres d'emploi dans les autres pays".

- Le processus de recrutement se déroule en plusieurs étapes :

1) Analyse de la candidature

- La candidature correspond à un poste pour lequel un recrutement est en cours : le candidat est contacté pour participer à la sélection.
- La candidature ne correspond à aucun poste disponible dans l'immédiat, mais le profil intéresse France Telecom : la candidature est conservée pendant 1 an.
- Dans les autres cas, le candidat reçoit une réponse négative.

2) Pré-sélection

France Telecom utilise de nombreuses techniques : entretien téléphonique, test de langue, test de personnalité, exercice de simulation, entretien... L'objectif est d'évaluer les compétences du candidat par rapport au profil recherché et d'analyser ses motivations pour intégrer le groupe. En fonction du poste visé, le candidat passera tout ou partie de ces épreuves de sélection.

A l'issue de cette 2ème étape, généralement 3 candidats sont retenus pour la 3ème étape.

3) Sélection

Selon la nature du poste visé, un ou plusieurs entretiens avec différents responsables.

4) Décision

- La décision finale est prise par le manager après confrontation des opinions des différentes personnes qui ont participé au processus de recrutement.

- Sur le site internet, possibilité de consulter les offres disponibles (en France et à l'étranger), de postuler en ligne ou de déposer des candidatures spontanées.

- Un espace réservé permet aux étudiants de consulter les offres de stage proposés par le Groupe. France Telecom

- France Telecom propose également des contrats en alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation), en général pour des diplômes post-Bac : BTS NRC et MUC pour la vente et les BTS IRIS (Informatique et Réseaux pour l'industrie et les services techniques) et DUT Telecom et réseaux pour le domaine technique.

Coordonnées de la Direction régionale de Bourgogne :

France Telecom, Direction Régionale
21 Bd Voltaire - BP 88007
21080 DIJON Cedex
03.80.72.73.00.