

Test de positionnement - correction

Formation BTS GPME – RNCP 38363

1. Culture générale et économique

1. **Qu'est-ce qu'une PME selon la définition européenne ?**

✓ Réponse : a) Moins de 250 salariés et moins de 50 millions d'euros de chiffre d'affaires

✗ Une PME (Petite et Moyenne Entreprise) est définie au niveau européen par un effectif inférieur à 250 salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions d'euros ou un bilan total inférieur à 43 millions d'euros.

2. **Parmi ces impôts, lequel est payé par les entreprises ?**

✓ Réponse : a) La TVA

✗ Les entreprises collectent la TVA sur leurs ventes et la reversent à l'État. Elles peuvent aussi payer l'impôt sur les sociétés et d'autres taxes, mais la TVA est la plus courante.

3. **Quelle est la fonction principale d'une entreprise ?**

✓ Réponse : b) Réaliser du profit et assurer sa pérennité

✗ Une entreprise doit générer des bénéfices pour survivre, rémunérer ses employés et investir dans son développement.

4. **Quel est l'intérêt pour une entreprise d'avoir un business plan ?**

✓ Réponse : a) Obtenir des financements et définir sa stratégie

✗ Un business plan est un document essentiel qui permet d'attirer des investisseurs et de structurer le projet de l'entreprise.

5. **Quel est le rôle d'un manager dans une entreprise ?**

✓ Réponse : b) Prendre des décisions stratégiques et organiser le travail

✗ Le manager dirige et organise l'équipe pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

2. Gestion et organisation de l'entreprise

6. **Quelle est la principale mission du service des ressources humaines ?**

✓ Réponse : b) Gérer le personnel et le recrutement

✗ Le service RH s'occupe du recrutement, de la gestion des contrats et des conditions de travail.

7. **À quoi sert un organigramme dans une entreprise ?**

✓ Réponse : a) Définir les responsabilités et la hiérarchie

✗ L'organigramme montre la structure de l'entreprise et les liens entre les différents services.

8. **Quel document est essentiel pour formaliser un contrat entre une entreprise et un fournisseur ?**

✓ Réponse : c) Un bon de commande

✗ Le bon de commande officialise l'achat et engage juridiquement l'entreprise.

9. **Que signifie l'acronyme "TPE" ?**

✓ Réponse : a) Très Petite Entreprise

✦ Une TPE a moins de 10 salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros.

10. **Qu'est-ce qu'une entreprise individuelle ?**

✓ Réponse : b) Une entreprise dirigée par une seule personne, sans distinction entre ses biens personnels et professionnels

✦ En entreprise individuelle, le dirigeant et l'entreprise sont juridiquement confondus, ce qui signifie qu'en cas de dettes, le patrimoine personnel du dirigeant peut être engagé.

3. Comptabilité et finance

11. **Que représente un bilan comptable ?**

✓ Réponse : b) Un document qui présente le patrimoine de l'entreprise à un instant T

✦ Le bilan comptable montre les actifs (ce que possède l'entreprise) et les passifs (ce qu'elle doit).

12. **Quelle est la différence entre chiffre d'affaires et bénéfice ?**

✓ Réponse : a) Le chiffre d'affaires correspond aux ventes, le bénéfice est ce qu'il reste après déduction des charges

✦ Le chiffre d'affaires représente l'ensemble des revenus générés, tandis que le bénéfice est ce qu'il reste une fois toutes les charges payées.

13. **Quelle est la TVA standard en France ?**

✓ Réponse : c) 20 %

✦ Le taux normal de TVA en France est de **20 %**, bien que d'autres taux réduits existent (5,5 % pour certains produits de première nécessité, 10 % pour la restauration...).

14. **Que signifie l'acronyme "CAC 40" ?**

✓ Réponse : a) Un indice boursier français regroupant 40 grandes entreprises

✦ Le CAC 40 est l'indice de la Bourse de Paris, composé des 40 plus grandes entreprises cotées.

15. **Une entreprise qui fait faillite est en...**

✓ Réponse : b) Liquidation judiciaire

✦ Lorsqu'une entreprise ne peut plus payer ses dettes, elle peut être mise en **liquidation judiciaire**, ce qui signifie l'arrêt de son activité et la vente de ses biens pour rembourser ses créanciers.

4. Communication et relation client

16. **Quelle est la première étape d'une communication efficace en entreprise ?**

✓ Réponse : a) Écouter et analyser le besoin de l'interlocuteur

✦ Une bonne communication commence par l'écoute active et la compréhension du besoin avant de répondre.

17. **Quel canal de communication est le plus adapté pour envoyer une facture à un client ?**

✓ Réponse : b) Un e-mail ou courrier postal

✦ Une facture est un document officiel qui doit être transmis par écrit pour éviter tout litige.

18. **Quel est l'objectif d'un argumentaire de vente ?**

Réponse : a) Convaincre un client d'acheter un produit ou un service

Un argumentaire de vente est conçu pour présenter les avantages d'un produit et répondre aux objections du client.

19. **Quelle est la différence entre prospection et fidélisation ?**

Réponse : a) La prospection vise à attirer de nouveaux clients, la fidélisation à conserver ceux déjà existants

La prospection consiste à chercher de nouveaux clients, tandis que la fidélisation vise à entretenir une relation durable avec eux.

20. **Qu'est-ce que le service après-vente (SAV) ?**

Réponse : a) Un service qui accompagne les clients après leur achat

Le SAV intervient après l'achat pour gérer les retours, les réparations et les réclamations des clients.