

## Test de positionnement - correction

### Formation BTS MCO – RNCP 38362

#### 1. Culture générale et économique

1. Quel est l'objectif principal d'une entreprise commerciale ?

✓ Réponse : b) Réaliser du profit en répondant aux besoins des clients

✦ Une entreprise commerciale cherche à vendre des produits ou services pour générer du profit tout en répondant aux attentes des consommateurs.

2. Quel indicateur permet de mesurer la rentabilité d'un produit ou d'un service ?

✓ Réponse : c) La marge commerciale

✦ La **marge commerciale** est la différence entre le prix de vente et le coût d'achat d'un produit, permettant d'évaluer la rentabilité.

3. Qu'est-ce que le "mix marketing" (ou 4P) ?

✓ Réponse : a) Produit, Prix, Communication (Promotion), Distribution (Place)

✦ Le **mix marketing** est une stratégie qui repose sur 4 éléments clés : le **produit, le prix, la communication et la distribution**.

4. Quel est le rôle principal d'un manager commercial ?

✓ Réponse : c) Piloter une équipe pour atteindre les objectifs de vente

✦ Un manager commercial organise et motive son équipe pour améliorer les performances de vente.

5. Dans quel secteur évolue principalement un titulaire du BTS MCO ?

✓ Réponse : a) Commerce et distribution

✦ Le BTS MCO forme des professionnels pour travailler dans des magasins, des entreprises de services ou des entreprises commerciales.

#### 2. Gestion et stratégie commerciale

6. Quel document permet de fixer les objectifs commerciaux d'un magasin ou d'un service de vente ?

✓ Réponse : b) Le plan d'action commerciale

✦ Le **plan d'action commerciale** définit les stratégies et actions à mettre en place pour atteindre les objectifs de vente.

7. Qu'est-ce qu'un "merchandising" efficace en magasin ?

✓ Réponse : a) L'optimisation de l'agencement des produits pour favoriser les ventes

✦ Le **merchandising** vise à placer les produits stratégiquement en magasin pour maximiser les ventes.

8. Qu'est-ce que la fidélisation client ?

✓ Réponse : c) Une stratégie visant à encourager les clients à revenir

✦ La **fidélisation** repose sur des actions comme les cartes de fidélité, les offres promotionnelles et la qualité du service.

9. **Comment appelle-t-on un client qui achète régulièrement dans le même magasin ?**  
✔ **Réponse : b) Un client fidèle**  
✦ Un client fidèle est un client qui revient régulièrement acheter dans un même point de vente.
10. **Quel outil est souvent utilisé pour analyser la satisfaction des clients ?**  
✔ **Réponse : c) Un questionnaire ou une enquête de satisfaction**  
✦ Les enquêtes permettent de recueillir des avis et d'améliorer la qualité du service.

---

### 3. Vente et relation client

11. **Quelle est la première étape d'un entretien de vente ?**  
✔ **Réponse : a) L'accueil et la découverte des besoins du client**  
✦ Il est essentiel d'écouter le client pour comprendre ses attentes avant de proposer un produit ou un service.
12. **Que signifie "B to C" dans le commerce ?**  
✔ **Réponse : c) Business to Consumer (entreprise vers particulier)**  
✦ Le **B to C (Business to Consumer)** désigne les ventes aux particuliers, contrairement au **B to B (Business to Business)** qui concerne les transactions entre entreprises.
13. **Pourquoi est-il important de traiter les réclamations clients rapidement ?**  
✔ **Réponse : b) Pour améliorer l'image de l'entreprise et fidéliser le client**  
✦ Un bon service après-vente et une gestion efficace des réclamations renforcent la satisfaction et la fidélité des clients.
14. **Qu'est-ce qu'une objection en vente ?**  
✔ **Réponse : c) Une remarque ou un doute exprimé par le client**  
✦ Une **objection** peut être liée au prix, à la qualité ou à la nécessité du produit. Le vendeur doit y répondre efficacement pour convaincre le client.
15. **Quelle technique permet de conclure une vente efficacement ?**  
✔ **Réponse : b) La reformulation et la validation des besoins du client**  
✦ Reformuler les besoins et obtenir un accord du client permet d'assurer une vente réussie.

---

### 4. Management et gestion d'équipe

16. **Qu'est-ce qui motive généralement un vendeur dans son travail ?**  
✔ **Réponse : b) Les primes et la reconnaissance du travail bien fait**  
✦ Un bon manager utilise des récompenses financières (primes) et non financières (félicitations, challenges) pour motiver ses vendeurs.
17. **Comment un manager peut-il améliorer la cohésion de son équipe ?**  
✔ **Réponse : a) En organisant des réunions et des événements d'équipe**  
✦ La communication interne et les activités d'équipe renforcent la motivation et l'efficacité.

18. **Quelle est la meilleure approche pour gérer un conflit entre deux employés ?**

**Réponse : b) Écouter les deux parties et chercher une solution équitable**

Un bon manager doit rester neutre et trouver une solution qui satisfait les deux parties.

19. **Pourquoi est-il important de fixer des objectifs SMART ?**

**Réponse : c) Parce qu'ils sont clairs, mesurables et réalisables**

Un objectif **SMART** (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporel) est motivant et aide à évaluer les performances.

20. **Comment peut-on mesurer la performance d'une équipe de vente ?**

**Réponse : a) En analysant le chiffre d'affaires et les indicateurs de satisfaction client**

La performance commerciale se mesure par les résultats de vente et la satisfaction des clients.