

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.