

## **Test de positionnement**

### **Formation BTS MCO – RNCP 38362**

Nom et Prénom : .....

Date : .....

Bienvenue au test de positionnement pour la formation BTS MCO. Ce test évalue vos connaissances préalables dans les domaines liés au BTS Management commercial des organisations, notamment la culture générale et économique, la gestion et la stratégie commerciale, la vente et la relation client et le management et la gestion d'équipe.

Il comprend 20 questions à choix multiples, chacune avec 3 propositions de réponses. Choisissez la réponse (entourez la) qui vous semble la plus appropriée.

#### **1. Culture générale et économique**

1. **Quel est l'objectif principal d'une entreprise commerciale ?**
  - a) Créer des emplois
  - b) Réaliser du profit en répondant aux besoins des clients
  - c) Réduire ses coûts
  
2. **Quel indicateur permet de mesurer la rentabilité d'un produit ou d'un service ?**
  - a) Le chiffre d'affaires
  - b) Le taux de fidélisation
  - c) La marge commerciale
  
3. **Qu'est-ce que le "mix marketing" (ou 4P) ?**
  - a) Produit, Prix, Communication (Promotion), Distribution (Place)
  - b) Publicité, Partenariat, Prix, Planification
  - c) Prospection, Produit, Profit, Production
  
4. **Quel est le rôle principal d'un manager commercial ?**
  - a) Gérer la comptabilité de l'entreprise
  - b) Contrôler la trésorerie et les finances
  - c) Piloter une équipe pour atteindre les objectifs de vente
  
5. **Dans quel secteur évolue principalement un titulaire du BTS MCO ?**
  - a) Commerce et distribution
  - b) Industrie
  - c) Informatique

## 2. Gestion et stratégie commerciale

6. **Quel document permet de fixer les objectifs commerciaux d'un magasin ou d'un service de vente ?**
  - a) Le bilan comptable
  - b) Le plan d'action commerciale
  - c) La fiche de paie
7. **Qu'est-ce qu'un "merchandising" efficace en magasin ?**
  - a) L'optimisation de l'agencement des produits pour favoriser les ventes
  - b) La gestion des stocks en entrepôt
  - c) La fidélisation des fournisseurs
8. **Qu'est-ce que la fidélisation client ?**
  - a) Une action visant à recruter de nouveaux clients
  - b) Une technique de vente agressive
  - c) Une stratégie visant à encourager les clients à revenir
9. **Comment appelle-t-on un client qui achète régulièrement dans le même magasin ?**
  - a) Un client potentiel
  - b) Un client fidèle
  - c) Un prospect
10. **Quel outil est souvent utilisé pour analyser la satisfaction des clients ?**
  - a) Un tableau de bord des ventes
  - b) Une fiche produit
  - c) Un questionnaire ou une enquête de satisfaction

---

## 3. Vente et relation client

11. **Quelle est la première étape d'un entretien de vente ?**
  - a) L'accueil et la découverte des besoins du client
  - b) La présentation du prix
  - c) La signature du contrat
12. **Que signifie "B to C" dans le commerce ?**
  - a) Business to Company
  - b) Business to Commercial
  - c) Business to Consumer (entreprise vers particulier)
13. **Pourquoi est-il important de traiter les réclamations clients rapidement ?**
  - a) Pour éviter les contrôles de la répression des fraudes
  - b) Pour améliorer l'image de l'entreprise et fidéliser le client
  - c) Pour éviter d'avoir trop de retours produits
14. **Qu'est-ce qu'une objection en vente ?**
  - a) Une technique de persuasion du vendeur
  - b) Une plainte déposée par un client
  - c) Une remarque ou un doute exprimé par le client

**15. Quelle technique permet de conclure une vente efficacement ?**

- a) Laisser le client réfléchir sans intervenir
  - b) La reformulation et la validation des besoins du client
  - c) Proposer uniquement les produits les plus chers
- 

**4. Management et gestion d'équipe**

**16. Qu'est-ce qui motive généralement un vendeur dans son travail ?**

- a) Le stress et la pression
- b) Les primes et la reconnaissance du travail bien fait
- c) Le nombre d'heures de travail

**17. Comment un manager peut-il améliorer la cohésion de son équipe ?**

- a) En organisant des réunions et des événements d'équipe
- b) En surveillant de près chaque employé
- c) En augmentant les objectifs sans communication préalable

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

- a) Sanctionner immédiatement les deux parties
- b) Écouter les deux parties et chercher une solution équitable
- c) Laisser les employés régler le problème eux-mêmes

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

- a) Pour faire plaisir aux investisseurs
- b) Parce que cela facilite le recrutement
- c) Parce qu'ils sont clairs, mesurables et réalisables

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

- a) En analysant le chiffre d'affaires et les indicateurs de satisfaction client
- b) En vérifiant les stocks disponibles
- c) En comptant le nombre d'appels passés par les vendeurs