

Test de positionnement - correction

Formation BTS NDRC – RNCP 38368

1. Culture générale et économique

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

✓ Réponse : a) Maximiser ses bénéfices en répondant aux besoins des clients

✗ Une entreprise commerciale doit avant tout **réaliser des profits** en proposant des biens ou services adaptés aux besoins de ses clients.

2. Que signifie l'acronyme "CRM" en relation client ?

✓ Réponse : b) Customer Relationship Management

✗ Un CRM (**Gestion de la Relation Client**) est un outil qui permet de gérer et d'améliorer la relation avec les clients grâce à des données centralisées.

3. Quelle est la différence entre B to B et B to C ?

✓ Réponse : a) B to B concerne les relations entre entreprises, B to C celles avec les particuliers

✗ B to B (**Business to Business**) désigne les échanges entre entreprises, tandis que B to C (**Business to Consumer**) concerne les ventes aux particuliers.

4. Qu'est-ce qu'un argumentaire de vente ?

✓ Réponse : b) Un discours structuré pour convaincre un client

✗ Un **argumentaire de vente** est un ensemble d'arguments permettant au vendeur de convaincre un client d'acheter un produit ou un service.

5. Pourquoi une entreprise utilise-t-elle des indicateurs de performance commerciale ?

✓ Réponse : a) Pour suivre ses résultats et améliorer ses stratégies de vente

✗ Les indicateurs de performance aident à **évaluer l'efficacité des actions commerciales** et à ajuster les stratégies en fonction des résultats obtenus.

2. Vente et négociation

6. Quelle est la première étape d'une négociation commerciale ?

✓ Réponse : b) Identifier les besoins du client

✗ Une **négociation réussie** commence par une **analyse des besoins du client**, ce qui permet d'adapter l'offre en conséquence.

7. Quelle est la technique de vente qui consiste à poser des questions pour comprendre les besoins du client ?

✓ Réponse : b) La découverte des besoins

✗ La **découverte des besoins** est une étape essentielle pour identifier les attentes et proposer une solution adaptée.

8. **Quel élément est essentiel pour réussir une prospection commerciale ?**

✓ Réponse : a) **Un bon réseau et une base de contacts qualifiés**

✦ La **prospection commerciale** repose sur une bonne connaissance des prospects et sur un réseau efficace pour toucher les bonnes cibles.

9. **Dans une relation client, pourquoi est-il important de reformuler les propos du client ?**

✓ Réponse : b) **Pour s'assurer d'avoir bien compris ses attentes**

✦ **Reformuler** les propos du client permet de montrer une écoute active et d'éviter toute incompréhension.

10. **Quel outil est couramment utilisé pour suivre les prospects et clients ?**

✓ Réponse : b) **Un CRM (Customer Relationship Management)**

✦ Un **CRM** aide à suivre les interactions avec les clients, gérer les relances et améliorer la relation client.

3. Digitalisation et relation client

11. **Quel est l'impact du digital sur la relation client ?**

✓ Réponse : a) **Il améliore la réactivité et la personnalisation des échanges**

✦ Le digital permet une **communication plus rapide** et une **personnalisation des interactions**, notamment via les CRM et les chatbots.

12. **Quelle plateforme est souvent utilisée pour la prospection commerciale en B to B ?**

✓ Réponse : b) **LinkedIn**

✦ **LinkedIn** est le réseau social professionnel de référence pour la **prospection en B to B**.

13. **Qu'est-ce que le "social selling" ?**

✓ Réponse : b) **Utiliser les réseaux sociaux pour interagir avec des prospects et vendre**

✦ Le **social selling** consiste à utiliser les réseaux sociaux pour **établir une relation avec des prospects** et favoriser la vente.

14. **Quel est l'un des avantages du e-commerce pour une entreprise ?**

✓ Réponse : a) **Pouvoir vendre 24h/24 et toucher un public plus large**

✦ Le **e-commerce** permet aux entreprises d'élargir leur audience et de vendre sans interruption.

15. **Quel type de contenu peut améliorer la relation client sur un site internet ?**

✓ Réponse : a) **Un chatbot pour répondre aux questions instantanément**

✦ Un **chatbot** aide à répondre aux questions des clients en temps réel et améliore l'expérience utilisateur.

4. Gestion et suivi de la relation client

16. **Pourquoi est-il important d'analyser la satisfaction client ?**

✓ Réponse : a) **Pour améliorer les produits et services en fonction des retours des clients**

✦ L'analyse de la **satisfaction client** permet d'ajuster l'offre et d'optimiser l'expérience utilisateur.

17. **Quel indicateur mesure la satisfaction client ?**

✓ Réponse : b) **Le Net Promoter Score (NPS)**

✦ Le **NPS** évalue la **probabilité qu'un client recommande une entreprise** à son entourage.

18. **Comment un commercial peut-il fidéliser un client ?**

Réponse : a) En proposant des offres personnalisées et un suivi régulier

La fidélisation passe par une **relation client de qualité**, des offres adaptées et un suivi personnalisé.

19. **Que signifie "taux de rétention client" ?**

Réponse : a) Le pourcentage de clients qui restent fidèles à l'entreprise

Le **taux de rétention client** mesure la capacité d'une entreprise à **conserver ses clients sur une période donnée**.

20. **Quel est le principal avantage d'un programme de fidélité ?**

Réponse : a) Encourager les clients à revenir et augmenter leur engagement

Un programme de fidélité permet d'**inciter les clients à effectuer des achats répétés** et d'augmenter leur attachement à la marque.