

# Certification « Manager commercial »

## Titre « Responsable Commercial et Marketing »

### Bloc 5 « Management » - Manager et animer les équipes commerciales et/ou marketing

#### Déroulé de l'épreuve

**Durée de l'épreuve : 1h00**

**Nombre de questions : 30**

Cette épreuve se fait de façon individuelle, aucun support n'est autorisé.

**Vous devez compléter la grille de réponses avec un stylo non effaçable.**

Prenez le temps de bien lire les sujets et les questions qui vous sont posées.

Vous avez 4 sujets à traiter :

- Sujet 1 : L'accueil – 8 questions
- Sujet 2 : L'intégration – 7 questions
- Sujet 3 : L'accompagnement – 9 questions
- Sujet 4 : La communication – 6 questions

Faites-vous confiance !

## Énoncé :

Vous êtes Responsable du rayon Cuisine de Brico Dépôt Pontault-Combault depuis plus de deux ans.

Dans le cadre de vos fonctions, votre Chef de Secteur vous demande d'assurer l'accueil, l'intégration et l'accompagnement d'un nouveau vendeur.

---

## Sujet 1

### Contexte :

Afin d'augmenter le chiffre d'affaires du département Cuisine, la Direction a recruté, pour le rayon cuisine, un vendeur supplémentaire. Monsieur Pierre PAULIN est recruté en tant que vendeur. \*

Votre Chef de Secteur tient à bien assurer l'accueil du nouveau vendeur et créer ainsi une nouvelle dynamique dans l'équipe. Il est bien conscient que la qualité de l'accueil du nouveau salarié affecte sa motivation et son intégration et vous charge de son accueil.

# Certification « Manager commercial »

**Question 1 : Informer l'équipe de l'arrivée du nouveau vendeur est une étape très importante pour la bonne acceptation et l'inclusion de ce nouveau salarié dans l'équipe. (3 points)**

**Question 2 : Sensibiliser et préparer l'équipe à l'arrivée du nouveau vendeur est une étape primordiale dans le parcours d'intégration. (3 points)**

**Question 3 : Afin de bien accueillir le nouveau vendeur, vous prévoyez une réunion avec l'équipe pour le présenter. Le nouveau vendeur Monsieur Pierre PAULIN sentira ainsi qu'il est bien accueilli ! (3 points)**

**Question 4 : La journée d'accueil déterminera l'opinion que se fera le nouveau vendeur sur l'entreprise et sur le service. (3 points)**

**Question 5 : Il est déconseillé de communiquer le règlement intérieur au nouveau vendeur Monsieur Pierre PAULIN. La présentation du règlement intérieur ne présente aucun impact sur l'efficacité d'intégration du nouveau salarié. (3 points)**

**Question 6 : Lors de l'accueil du nouveau vendeur, vous pouvez vous appuyer sur le support suivant pour présenter l'entreprise. (3 points)**

**Question 7 : Les supports suivants participent à la performance de l'accueil du nouveau vendeur (8 points)**

**Question 8 : Répondre aux attentes et aux besoins du nouveau vendeur en activant les leviers de motivation. (3 points)**

---

## Sujet 2

### Contexte :

Le Chef de Secteur définit le parcours d'intégration du nouveau vendeur Monsieur Pierre PAULIN. De plus, vous vous portez volontaire en tant que Responsable de Rayon pour accompagner Monsieur Pierre PAULIN pendant sa période d'intégration dans l'entreprise.

**Question 9 : Le nouveau vendeur se trouve confronté à un nouvel environnement de nouveaux objectifs, qu'il essaiera de comprendre avec une vision qui est liée à ses propres expériences antérieures. Pour l'aider, le Chef de Secteur a élaboré un parcours d'intégration qui se décline de la manière suivante (3 points)**

**Question 10 : Pour intégrer le nouveau vendeur dans votre service, votre rôle en tant que Responsable de Rayon est de remplacer le (la) Directeur(trice) et le Chef de Secteur dans TOUTES les prises de décisions concernant son intégration. (3 points)**

# Certification « Manager commercial »

Question 11 : Pour commencer, les premières étapes d'intégration du nouveau vendeur que vous décidez de mettre en œuvre sont les suivantes (10 points)

Question 12 : Pour optimiser l'intégration et l'accompagnement du nouveau vendeur Monsieur Pierre PAULIN, il est important de ? (3 points)

Question 13 : En utilisant l'outil SMARTER, le Chef de Secteur pourrait assurer la définition et le suivi des objectifs à atteindre par le nouveau vendeur Monsieur Pierre PAULIN. (3 points)

Question 14 : Le E de l'outil de définition des objectifs SMARTER signifie ? (3 points)

Question 15 : Associer les lettres du SMARTER à leur définition (6 points)

---

## Sujet 3

### Contexte :

Il est important de ne pas laisser le nouveau vendeur Monsieur Pierre PAULIN seul face à des interrogations, des incertitudes.

Dans le cadre du parcours d'intégration et d'accompagnement élaboré par votre CS, en tant que Responsable de Rayon vous avez la mission d'accompagner le nouveau vendeur dans l'acquisition et la consolidation de ses compétences.

Question 16 : Les rituels instaurés par le Manager donnent un sentiment d'appartenance aux salariés. De plus, ils permettent de suivre et d'optimiser la performance individuelle et collective d'une équipe. Le Responsable de Rayon a besoin de ritualiser en effet des moments d'animation avec son équipe. Le brief du matin fait partie de ces rituels managériaux. (3 points)

Question 17 : A la fin de la première semaine, vous planifiez de mesurer le niveau de connaissances acquis du nouveau vendeur en : (2 points)

Question 18 : En effet, poser des questions au nouveau vendeur permet ? (6 points)

Question 19 : Poser des questions au nouveau vendeur vous permet de vérifier ses connaissances : s'il ne sait pas, vous le formez et l'informez. Il est en effet important de commencer par cette étape avant de le former. (3 points)

Question 20 : De plus, votre CS vous demande d'accompagner le nouveau vendeur à pratiquer et à ancrer les nouvelles compétences. Vous décidez de ? (3 points)

# Certification « Manager commercial »

Question 21 Pour que l'entraînement soit efficace, il faut qu'il soit (5 points)

Question 22 : Après cette étape, vous vérifiez la bonne mise en application du savoir-faire sur le terrain en observant le niveau d'acquisition des compétences grâce : (3 points)

Question 23 : Si vous constatez que votre salarié ne sait pas faire en situation réelle, vous le faites s'entraîner à nouveau sur des mises en situation. (3 points)

Question 24 : Vous vous assurez de l'évolution des compétences du vendeur Monsieur Pierre PAULIN en fixant des points de suivi réguliers (3 points)

---

## Sujet 4

### Contexte :

Pour assurer un accompagnement efficace, la communication positive est la clé de réussite des entretiens, des réunions et des feedbacks.

Question 25 : Vous avez assisté à une situation pendant laquelle le nouveau vendeur Monsieur Pierre PAULIN a posé très peu de questions et a directement orienté le client en parlant des caractéristiques de la cuisine « Garcinia » blanc brillant. Vous lui faites un feedback en lui disant : « Ce n'est pas bon ça, il ne faut pas faire comme ça... Pourquoi n'as-tu pas fait ce que je t'ai appris ? » (3 points)

Question 26 : Après un mois d'accompagnement du nouveau vendeur, vous assistez à une situation pendant laquelle Monsieur Pierre PAULIN a très bien réussi sa mise en pratique des différentes actions commerciales. Vous lui faites un feedback avec des signes de reconnaissances positifs sur son travail. Vous lui dites. (3 points)

Question 27 : La reformulation et le questionnement sont deux techniques pouvant améliorer la qualité de la communication. (3 points)

Question 28 : La reformulation est une technique de communication qui permet d'éviter les malentendus. (3 points)

Question 29 : Le feedback permet de soutenir le progrès et l'évolution du nouveau vendeur dans l'acquisition et la consolidation de ses compétences. (3 points)

Question 30 : En communiquant avec le nouveau vendeur, vous avez besoin de développer votre communication et s'appuyant sur la règle des 3 V. Les 3 V signifient (3 points)