

Certification « Manager commercial »

Titre « Chargé de Clientèle »

BLOC 2 - Mettre en œuvre la politique commerciale dans une dimension « omnicanal »

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 3 sujets à traiter :

- Sujet 1 : Techniques de vente – 10 questions
- Sujet 2 : Actions commerciales – 7 questions
- Sujet 3 : Satisfaction client/Marge – 13 questions

Faites-vous confiance !

Énoncé :

Vous venez de changer de secteur et êtes désormais le Responsable de Rayon cuisine.

Vos managers comptent sur vos talents et votre connaissance des techniques de vente pour développer le CA de votre rayon.

Sujet 1

Contexte :

Afin de développer le CA de votre secteur, votre Chef de secteur souhaite valider que vous avez en main tous les outils pour performer. Il vous interroge sur votre connaissance des méthodes de vente Brico Dépôt.

Question 1 : Chez Brico Dépôt, il existe 3 méthodes de vente (3 points)

Question 2 : Selon vous quelles affirmations sont exactes ? (6 points)

Question 3 : Selon vous, la méthode 4C (4 points)

Certification « Manager commercial »

Question 4 : La méthode des 4C fait appel à des techniques précises, rendez à chaque action ses outils (8 points)

Question 5 : Selon vous quelles affirmations sont exactes dans le cadre de la vente projet (8 points)

Question 6 : Selon vous, prendre en compte l'iceberg d'un client permet (3 points)

Question 7 : Dans le cadre de la découverte de votre client, rendez à chaque type de question son utilité (8 points)

Question 8 : Que pensez-vous de cette affirmation : « Les clients préfèrent dépenser leur argent chez les commerçants qui les laissent choisir tranquillement » (3 points)

Question 9 : L'infobrico c'est (3 points)

Question 10 : A quoi correspond une Quexion (3 points)

Sujet 2

Contexte :

Dans le cadre de votre mission de Responsable de Rayon, vous intervenez dans la mise en place d'actions commerciales. Un nouveau Responsable de Rayon vous demande de partager avec lui votre expérience du terrain.

Question 11 : Il existe un planning annuel des revues de gammes (3 points)

Question 12 : Votre collègue doit organiser sa 1^{ère} implantation RDG, il vous sollicite pour organiser celle-ci dans le bon ordre (7 points)

Question 13 : Votre collègue vous explique que le Planogramme lui indique le chiffre d'affaires à réaliser sur son périmètre, selon vous cette affirmation est-elle exacte ? (3 points)

Certification « Manager commercial »

Question 14 : Votre collègue s'interroge sur les outils qui lui permettront de réaliser son implantation RDG, selon vous quels sont les outils à utiliser ? (8 points)

Question 15 : Votre collègue vous affirme que l'implantation des produits suffit à déclencher les commandes. Que pensez-vous de cette affirmation ? (3 points)

Question 16 : Votre collègue nouvel arrivant dans l'entreprise doit faire progresser la marge générée dans son périmètre, il a plusieurs leviers, quels sont ceux que vous lui conseillez ? (8 points)

Question 17 : Votre collègue pense que l'adressage du planogramme n'est pas suffisant pour déclencher les commandes. Qu'en pensez-vous ? (3 points)

Sujet 3

Contexte :

Votre Direction vous demande de lui présenter un point sur les indicateurs de satisfaction clients et sur les marges de votre rayon. Vous avez plusieurs outils à votre disposition pour réaliser ce point.

Question 18 : Que signifie l'acronyme NPS ? (4 points)

Question 19 : Parlons satisfaction client, selon vous quelles affirmations sont les bonnes ? (6 points)

Question 20 : Rendez à chaque score son utilité (3 points)

Question 21 : Critiz'R est l'outil utilisé par Brico Dépôt pour répondre aux avis Google. (3 points)

Question 22 : Afin de suivre vos performances, vous avez à votre disposition plusieurs taux, classez leurs définitions dans la bonne case. (6 points)

Certification « Manager commercial »

Question 23 : Votre chef de secteur vous demande de lui communiquer les performances des mitigeurs de cuisine sur l'année précédente. Quel outil utilisez-vous pour trouver ces chiffres ? (2 points)

Question 24 : Rendez à ces chiffres leur signification (6 points)

Question 25 : Que pensez-vous de cette affirmation ? « Il faut uniquement répondre aux avis clients négatifs » (3 points)

Question 26 : Selon vous, laquelle de ces affirmations sur la mesure de la satisfaction client est la bonne ? (3 points)

Question 27 : Rendez à chaque indice de satisfaction les affirmations qui lui correspondent. (6 points)

Question 28 : L'un de vos collaborateurs vous affirme que l'objectif des arrivages est de faire progresser la marge de votre périmètre, que pensez-vous de cette affirmation ? (3 points)

Question 29 : Selon vous laquelle de ces affirmations est vraie ? (3 points)

Question 30 : Brico Dépôt est engagé dans une démarche RSE, que signifie cette abréviation ? (3 points)