

Certification Manager Commercial

Titre « Chargé de clientèle »

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

Nom du candidat :

Prénom du candidat :

Nous vous invitons à compléter ce document en répondant aux 30 questions ci-dessous :

Sujet 1

Question 1 : Sélectionnez la bonne réponse

- Vrai Faux

Question 2 : Cochez les bonnes réponses (plusieurs réponses possibles)

- 50% des clients qui viennent se renseigner pour un projet le valideront
- 60% des clients qui viennent se renseigner pour un projet le valideront
- Les techniques de ventes sont différentes selon les besoins du client
- Toutes les techniques de ventes sont les mêmes
- Un client libre-service ressortant sans achat est frustré
- La psychologie d'achat d'un client est identique en libre-service et en vente projet

Question 3 : Cochez la bonne réponse

- Est une méthode d'organisation du rayon Est une méthode de financement
- Est la méthode de vente utilisée chez Brico Dépôt Est une méthode de prise de mesure pour les cuisines

Certification Manager Commercial

Question 4 : Classez chaque numéro dans la catégorie qui correspond à son utilité

1. Affiner

2. Vente additionnelle

3. Objectif

4. Empathie

5. Valeur

6. Inviter à la réflexion

7. Contrainte

8. Question ouverte

CIBLER/CONNAITRE

CHALLENGER

CREUSER

CONVAINCRE

Question 5 : Cochez les bonnes réponses (plusieurs réponses possibles)

- Il est essentiel de prendre du temps avec le client
- Nous devons assurer la satisfaction client
- Notre plus gros concurrent est le temps
- Notre enjeu est de laisser le client repartir chez lui pour réfléchir
- Nous avons peu de temps pour convaincre le prospect
- Nous devons augmenter les chiffres de vente
- Nous devons augmenter le panier moyen

Question 6 : Cochez la bonne réponse

- D'avoir une communication positive avec mon client
- De découvrir ses attentes
- De connaître ce qu'il pense
- De savoir ce qui lui pose un problème

Question 7 : Associez les indicateurs à leur définition

- Question ouverte neutre
- Question ouverte influencée
- Question fermée neutre
- Question fermée influencée
- Selon vous quel serait le mitigeur le plus adapté
- Est-ce que cette cuisine vous plaît ?
- N'est-ce pas que cette cuisine est magnifique ?
- Que pensez-vous de cet évier ?

Certification Manager Commercial

Question 8 : Sélectionnez la bonne réponse

- Vrai** **Faux**

Question 9 : Cochez la bonne réponse

- La newsletter Brico Dépôt Une information nouvelle pour le client Un dépliant technique sur les cuisines
- Le journal d'information que reçoivent les clients dans leur boîte à lettre

Question 10 : Cochez la bonne réponse

- La quexion est une question qui conduit à la réflexion
- La quexion est une question qui ne fait pas réfléchir
- La quexion est un outil pour prendre les dimensions

Question 11 : Sélectionnez la bonne réponse

- Vrai** **Faux**

Question 12 : Notez un numéro par cadre en pointillé

1. Planification des équipes

2. Prise en main des planogrammes

3. Positionnement des produits

4. Révision de l'agencement

5. Positionnement des prix et ILV

6. Réception du « Pack Produit & Merchandising »

7. Réunion de lancement RDG



Question 13 : Sélectionnez la bonne réponse

- Vrai** **Faux**

Certification Manager Commercial

Question 14 : Cochez les bonnes réponses (plusieurs réponses possibles)

- INSSOF Un contrat intérimaire La balisage prix Planogramme
- Le guide des expos ILV Planning des équipes

Question 15 : Sélectionnez la bonne réponse

- Vrai** **Faux**

Question 16 : Cochez les bonnes réponses (plusieurs réponses possibles)

- Les têtes de caisse Les 1ers prix Les arrivages
- Les Cross Les Stack Les MDD

Question 17 : Sélectionnez la bonne réponse

- Vrai** **Faux**

Question 18 : Cochez la bonne réponse

- Net Promoter Score Nombre Personnes Satisfaites
- Nombre Potentiel Services Nombre Potentiel secteur

Question 19 : Cochez les bonnes réponses (plusieurs réponses possibles)

- Le CSAT mesure que le produit répond aux attentes clients
- Un seul indicateur est suffisant pour mesurer la satisfaction client
- Le CES mesure le niveau d'effort mis en œuvre par le client pour obtenir satisfaction à sa demande
- Le CSAT est un indice de mesure du chiffre d'affaires d'un rayon
- Tous les indicateurs ont la même utilité
- Le NPS mesure la dimension affective et comportementale

Certification Manager Commercial

Question 20 : Associez les indicateurs à leur définition

NPS entre 9 et 10



Client promoteur

NPS entre 7 et 8



Client neutre

NPS entre 0 et 6



Client détracteur

Question 21 : Sélectionnez la bonne réponse



Vrai



Faux

Question 22 : Classez chaque numéro dans la catégorie qui correspond à son utilité

Panier Moyen

Taux Transfo

Taux de marge

1. CA/NBRE DE VENTES

2. Nombre de clients qui ont achetés

3. Indice de rentabilité d'un produit

4. Montant moyen d'achat par client

5. NBRE VENTES/NBRE de VISITEURS

6. PRMP/ PRIX DE VENTE

Question 23 : Cochez la bonne réponse



SAP BI



CHRONOGESTOR



SAP EASIER



DCAF

Question 24 : Associez les indicateurs à leur définition

80



Nombre de personnes avec lesquelles un client partage sa satisfaction

3



Nombre de personnes avec lesquelles un client partage son insatisfaction

10



Pourcentage de clients qui consultent Google avant un achat

Questions 25 : Sélectionnez la bonne réponse



Vrai



Faux

Certification Manager Commercial

Question 26 : Cochez la bonne réponse

- Mesurer la satisfaction client permet de valider l'engagement de ses clients
- L'insatisfaction client ne joue pas sur l'image de marque
- Il est plus facile d'acquérir de nouveaux clients que d'en conserver
- L'insatisfaction client n'a pas de prix

Question 27 : Classez chaque numéro dans la catégorie qui correspond à son utilité

CSAT

CES

NPS

1. Mesure le niveau d'effort mis en œuvre par le client pour obtenir satisfaction
2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité pour que vous recommandiez notre marque à un proche ?
3. Globalement êtes-vous satisfait de ?
4. Évalue la propension à recommander la marque ou ses produits
5. N'apporte pas d'indication sur le futur comportement d'achat
6. Évalue le niveau de qualité d'un service

Questions 28 : Sélectionnez la bonne réponse

- Vrai**
- Faux**

Question 29 : Cochez la bonne réponse

- MARGE BRUTE = PRIX DE VENTE – LE LOYER
- MARGE BRUTE = PRIX - SALAIRE
- MARGE BRUTE = PRIX DE VENTE – PRIX ACHAT
- MARGE BRUTE = PRIX ACHAT - VENTE

Question 30 : Cochez la bonne réponse

- Responsabilité Syndicale des Entreprises
- Responsabilité Sismique des Entreprises
- Responsabilité Sociale des Entreprises
- Responsabilité Sanitaire des Entreprises