



A

CONCOURS : LICENCE PROFESSIONNELLE
« MARKETING ET ACTION COMMERCIALE »
20 septembre 2014

Consignes (QCM)

- Identifiez vous dans le formulaire de réponses par votre : code candidat, nom et prénom.
- Dans le formulaire de réponses, le candidat doit choisir une (ou plusieurs) réponse(s) / proposition(s) parmi les choix possibles et cocher la (ou les) case(s) correspondante(s).
- Durée du test complet : 1 h 30 min.
- Barème de l'épreuve:
 - Réponse (ou proposition) juste = 1 point
 - Réponse (ou proposition) fausse = - 1 point
 - Pas de réponse (ou proposition) = 0 point

I- Dossier : Français

- + 1. Quelle proposition comporte une terminaison verbale erronée ?
 → a- Je crains le froid *crains*
 b- Elle geint à longueur de temps
- + 2. Dans les phrases suivantes, remplacer le verbe « affecter » par un autre verbe synonyme adéquat parmi les suivants : perturber ; affliger ; attribuer ; feindre. « Bien que très ému, il affecta une grande joie » « Des grèves ont éclaté sans affecter le »
 → a- Feindre / perturber / affliger / attribuer
 b- Attribuer / perturber / affliger / feindre
- + 3. A...~~ost~~er le quai. S'a...~~g~~uiner avec le premier venu. Une grande a...~~g~~ité d'esprit. La mauvaise a...~~g~~ustique d'une salle. Parmi les propositions ci-après, quelle est la formule qui permet de compléter les mots ci-dessus ?
 → a- Accoster / Acoquiner / Acuité / Acoustique
 b- Acoster / Acoquiner / Accuite / Acoustique
 c- Acoster / Accoquiner / Acuite / Accoustique
- + 4. Parmi les phrases suivantes, laquelle ne respecte pas la concordance des temps ?
 a- Je trichais d'une façon éhontée sans qu'il eut l'air de s'en apercevoir (A. Theuriet)
 → b- Des que Gisèle nous eut laissées, je pressais maman contre moi (A. Gide)
 c- Il était contrarié que le poète n'eut pas parlé de lui à propos de cette inscription (A. France)
- N 5. Parmi les propositions suivantes, quel est le mot mal orthographié ?
 a- Penaud
 b- Peureux
 → c- Pusilanime
- + 6. Quand un mot composé est constitué de deux noms accolés, les deux s'accordent. Lequel des mots composés ci-dessous est exact et répond à cette règle grammaticale ?
 a- Des arcs-en-ciel
 → b- Des choux-fleurs
 c- Des week-ends

7. Quel est le sens de préminution ?
 + a- Avertissement qui fait connaître à l'avance un événement
 b- Produit chimique requis afin de nettoyer le fût d'un canon
 → c- Etat de résistance à toute surinfection d'un organisme déjà infecté
8. Parmi les propositions suivantes, quel est le mot mal orthographié ?
 → a- Exiser
 b- Extorquer
 c- Exulter
9. Le participe passé conjugué avec le verbe avoir s'accorde avec le complément d'objet direct placé avant le verbe. Dans quelle phrase ci-dessous, le participe passé est-il mal orthographié ?
 → a- L'avez-vous vu, cette émission ?
 b- La maison avait brûlée
 → c- La maison avait brûlée
10. « Quoique » s'écrit en un mot quand on peut le remplacer par « bien que » ou par « encore que ». Laquelle des quatre propositions permet de compléter les phrases suivantes :
 «~~quo~~..... on fasse, le résultat est toujours le même. »
 «~~quo~~..... il fasse encore nuit, nous partons travailler. »
 « Fabrice est charmant,~~quo~~..... on dise. »
 « Il est très déçu par son échec,~~quo~~..... il n'en fasse rien paraître. »
 a. Quoiqu' / quoiqu' / quoiqu' / quoiqu'
 → b. Quoi qu' / quoiqu' / quoi qu' / quoiqu'
 c. Quoi qu' / quoiqu' / quoiqu' / quoi qu'
- N 11. Choisissez la bonne orthographe :
 a- Quinquennat
 → b- Quinquennat
 c- Cinquenat

quoiqu
 Quoi qu
 quoi qu

12. Quelle proposition permet de compléter la phrase suivante « Elle apposa son au bas de la lettre, la plia et la dissimula contre son »

- a- Seing / sein
- b- Sein / saint
- c- Saint / sein

13. Lequel des verbes des phrases suivantes n'est pas correctement accordé ?

- a) aies un peu de volonté
- b) n'oublie pas
- c) penses-y

14. Quelle est la bonne conjugaison de l'impératif des verbes « finir » et « aller » dans cette phrase ?

- a- Fini ta soupe et va au lit
- b- Finis ta soupe et va au lit
- c- Fins ta soupe et va au lit

15. Des mots de sens différents qui offrent une certaine ressemblance de forme et de prononciation et qui peuvent être confondus (Ex : conjoncture / conjecture) sont :

- a- Des antonymes
- b- Des synonymes
- c- Des paronymes

16. Dans quelle proposition le nombre est-il bien orthographié ?

- a- Paris compterait deux millions cent cinquante-deux mille quatre cent vingt-trois habitants
- b- Paris compterait deux millions cent cinquante-deux milles quatre cent vingt-trois habitants
- c- Paris compterait deux millions cents cinquante-deux milles quatre cents vingt-trois habitants

17. Parmi les propositions suivantes, quelle est la bonne orthographe du verbe vaincre à la première personne du présent de l'indicatif ?

- a- Vaines
- b- Vainc
- c- Vainq

II- Dossier : MARKETING ET ACTION COMMERCIALE

18. La règle des 4x20 (20 premiers gestes, 20 premiers mots, 20 centimètres du visage, 20 premières secondes du regard) est une règle mnémotechnique qui concerne :

- a) l'impression que vous allez faire sur votre client
- b) les gestes et attitudes à observer chez votre client
- c) les gestes à observer chez votre client

19. Quel est le bon ordre chronologique des différentes phases d'un entretien de vente

- a) Cibler, contacter, connaître, convaincre, conclure, consolider
- b) Contacter, connaître, cibler, convaincre, consolider, conclure

20. Pendant les phases de contact et de connaissance de son interlocuteur, que doit chercher le vendeur

- a) obtenir des informations
- b) affiner son argumentaire
- c) développer son argumentaire

21. Le SONCAS est un moyen mnémotechnique pour représenter les six principaux types de motivations d'achat. Quelles sont ces motivations

- a) Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie
- b) Savoir, Obligation, Nombriisme, Contingence, Anticonformisme, Snobisme

22. La méthode de vente APB consiste à présenter successivement :

- a) l'Argument principal de la vente, les autres Possibilités du produit, la Balance positive par rapport à la concurrence
- b) l'Avantage du produit, la Preuve factuelle de cet avantage, le Bénéfice que le client va retirer de cet avantage,
- c) l'Argument principal de la vente, les autres Possibilités du produit, la Balance positive par rapport à la concurrence
- d) l'Avantage du produit, la Preuve factuelle de cet avantage, le Bénéfice que le client va retirer de cet avantage,

23. Quel type de question permet d'obtenir le plus d'informations de la part de l'acheteur

- a) la question fermée
- b) la question alternative
- c) la question ouverte

24. Qu'est-ce que reformuler

- a) Réinterpréter ce que vient de dire votre interlocuteur et compléter ses propos pour pouvoir approfondir le sujet
- b) Redire en d'autres termes ce que vient de dire votre interlocuteur, pour vérifier si vous avez bien compris
- c) Répéter mot à mot ce que vient de dire votre interlocuteur, pour vérifier si vous l'avez bien entendu

25. Parmi les attitudes suivantes, lesquelles permettent de mieux faire passer ses messages

- a) les jambes serrées
- b) la tête légèrement inclinée sur le côté
- c) le buste incliné vers l'arrière

26. Quelles attitudes doit adopter un vendeur lorsqu'un client critique son produit

- a) ignorer sa critique, changer immédiatement d'angle et recentrer la discussion sur d'autres bénéfices pour le client
- b) demander à rencontrer un autre interlocuteur
- c) présenter un témoignage favorable d'un autre client sur ce produit

27. Un argument se construit avec la méthode

- a) CAP
- b) SAC
- c) MAC

28. Le « SONCAS » est une méthode pour connaître

- a) Les motivations de vente
- b) La typologie de l'entreprise
- c) Les motivations d'achat

29. AIDA signifie

- a) Attention Intention Désir Action
- b) Attirance Introspection Déclin Argent
- c) Association Imagination Donation Argent

30. Un publipostage est une technique de

- a) Marketing Direct
- b) Marketing One to One
- c) Marketing B to B

31. Une résistance à l'achat s'appelle

- a) Une réfutation
- b) Une objection
- c) Un obstacle

Soyez maître

32. Une motivation dans le but de se faire plaisir s'appelle

- a) Hédoniste
- b) Auto-expression
- c) plaisant

+33. L'empathie veut dire

- a) Se formuler à la place du client
- b) Donner un argument
- c) Se mettre à la place du client

34. Que doit faire un vendeur après la conclusion d'une vente

→ a) Sécuriser l'opération en s'assurant de la signature effective du non client

→ b) Valoriser et rassurer le client sur son choix

→ c) Proposer des options ou une prestation supplémentaire, pour rester dans une "dynamique de vente"

+35 : Quelle est la durée moyenne d'un entretien téléphonique dans l'entreprise quel qu'en soit le motif ?

- a) 5 minutes et 35 secondes
- b) 7 minutes et 45 secondes
- c) 3 minutes et 25 secondes

+36 : Au bout de combien de sonneries, devons-nous répondre au téléphone ?

- a) A la fin de la seconde sonnerie
- b) Dès la première sonnerie
- c) Après la troisième sonnerie

37 : Si notre interlocuteur refuse de préciser l'objet de son appel par un : « C'est personnel ! », que devons-nous dire ou faire ?

- a) Ne pas insister et transmettre la communication
- b) « Etant son assistant personnel, quel message dois-je lui transmettre ? »
- c) « Est-il au courant de votre appel ? »

38 : A la question : « Etes-vous sûr de pouvoir me livrer avant la fin de semaine ? », quelle est la bonne réponse ?

- a) « Bien sûr ! La Poste vous livre en général sous 48h00 et de nombreux facteurs travaillent le samedi »
- b) « Nous ne pouvons pas être responsables des retards pris par notre transporteur ? »
- c) « A quelle adresse souhaitez-vous être livré ? »

39 : A la question : « Avez-vous en stock le modèle référencé page 3 de votre catalogue », quelle est la bonne réponse ?

- a) « Désolé ! Nous sommes en rupture de stock... »
- b) « Il vous le faut pour quand ? »
- c) « Y-a-t-il d'autres modèles sur la page 3 qui pourraient éventuellement vous intéresser ? »

+40 : A la question : « Savez-vous si votre produit MIRAKL 301 est garanti ? », quelle est la bonne réponse ?

- a) « Quelles garanties souhaitez-vous ? », « Quelle durée de garantie vous conviendrait ? »
- b) « Oui, votre produit MIRAKL 301 est garanti 1 an pièces et main-d'œuvre ! »
- c) « Votre question me donne l'impression que vous ne croyez pas à 100% au produit MIRAKL 301 sans preuve... Qu'en pensez-vous ? »

41 : Si notre interlocuteur nous dit : « Je vous ai acheté un produit et il ne fonctionne plus », que devons-nous lui dire ?

- a) « Avez-vous gardé la facture d'achat ? »
- b) « Êtes-vous toujours sous garantie ? »
- c) « De quel produit s'agit-il ? »

+42 : Quel doit être le temps d'un message d'attente ?

- a) 20 à 25 secondes maxi
- b) Entre 30 secondes et une minute
- c) Pas plus de 3 minutes

43 : Lors d'un transfert, à partir de combien de sonneries pouvons-nous dire que le poste demandé ne répond pas ?

- a) A la fin de la seconde sonnerie
- b) A la troisième sonnerie
- c) A la cinquième sonnerie

44 : Lorsque le poste demandé est occupé ou ne répond pas, que devons-nous dire ?

- a) « Monsieur Rachid EL HASSANI est déjà en communication, vous préférez rester en attente ou rappeler ? »
- b) « Monsieur Rachid EL HASSANI est déjà en communication, vous est-il possible de rappeler un peu plus tard ? »
- c) « Monsieur Rachid EL HASSANI est déjà en communication, quel message dois-je lui transmettre ? »

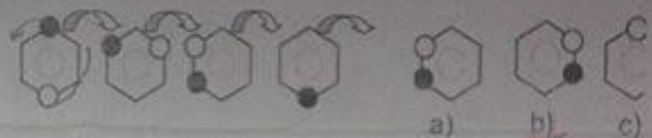
+45. la vente pyramidale est

- a) autorisée
- b) autorisée sous certaines conditions
- c) interdite

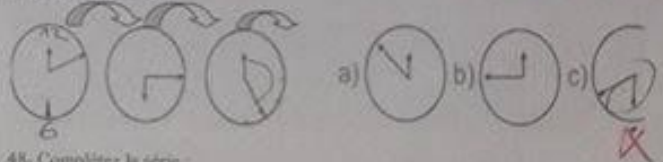
III- Dossier : Psychotechnique

5 Pts

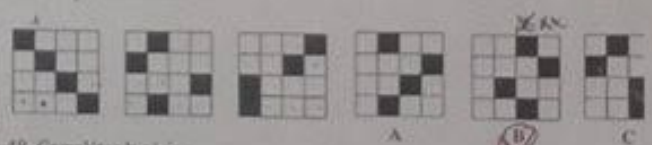
+46. Complétez la série :



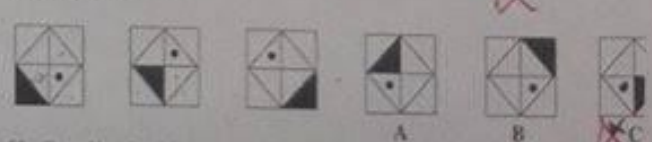
+47. Complétez la série :



+48. Complétez la série :



+49. Complétez la série :



+50. Complétez la série :

