



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

B

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) fautive = - 1 point
 - Pas de réponse (ou proposition) = 0 point

I- Dossier : Français

1. Quelle proposition permet de compléter correctement la phrase suivante : « Ces bicyclettes ont coûté dirhams ».
- A : Neuf cents /neuf cent milles
B : Neuf cents /neuf cent mille
C : Neuf cent /neuf cent milles ✓
2. La deuxième personne du singulier du présent de l'indicatif du verbe « absoudre » est-elle ?
- A : Tu absoues
B : Tu absouds
C : Tu absous ✓
3. Quelle est la bonne conjugaison du verbe « rendre » a la première personne du pluriel du futur antérieur ?
- A : Nous avons rendu
B : Nous aurons rendu
C : Nous serons rendus ✓
4. Parmi les propositions suivantes, laquelle permet de compléter correctement cette phrase : « Elle s'est... les dents »
- A : Brossé
B : Brossée ✓
C : Brosser
5. Que signifie « abjurer » ?
- A : Renoncer
B : Refuser
C : Replir ✓
6. L'expression « ajouter en plus » est :
- A : Un pléonaste
B : Une onomatopée
C : Un quiproquo ✓
7. Trouver le mot dont le sens est proche de « suranné » :
- A : Conte
B : Surf
C : Déuet ✓
8. Un pisciculteur est un spécialiste :
- A : De l'élevage des poissons
B : Des jeux de piste
C : Des piscines ✓

9. Indiquer la proposition qui permet de compléter correctement la phrase : « Voici tous les ingrédients qu'il a..... pour faire ce gâteau » :

A : Fallus
B : Fallu ✓
C : Fallu

10. Les noms en « ail » forment en général leur pluriel en « ails ». Dans les propositions suivantes, quelle est l'exception ?

A : Chandail
B : Vantail
C : Serail ✓

11. Les verbes qui commencent par le son [ap] s'écrivent « app ». Dans la liste suivante, quel est le verbe mal orthographié ?

A : Applatir
B : Apposer
C : Approfondir ✓

12. Un adjectif verbal est un participe présent employé comme adjectif. Dans la liste suivante quel terme n'est pas un adjectif verbal ?

A : Communicant
B : Négligeant
C : Suffocant ✓

13. L'euphorie est un sentiment de :

A : Bien-être ✓
B : Culpabilité ✓
C : Repli sur soi-même

14. Une personne prolix est une personne qui :

A : Cherche à parvenir à un accord
B : Parle fort pour exprimer ses convictions
C : Delaye ses propos ✓

15. « Que » peut être un pronom relatif ou une conjonction de subordination. Parmi les propositions suivantes, indiquer celle dans laquelle « que » est un pronom relatif

A : Ils ont l'espoir que le spectacle sera palpitant
B : Les supporters souhaitent que leur équipe l'emporte
C : Tout le stade résonne des cris que pousse la foule ✓

16. Quel mot n'appartient pas à la famille du mot « cou » ?

- A : Colère ✓
- B : Coltiner ✓
- C : Encolure

17. Laquelle de ces phrases est une phrase impérative ?

- A : Ne fermez pas la porte ✓
- B : C'est ton ami qui a rédigé cet article
- C : Il a parlé trop vite

II- Dossier : MARKETING ET ACTION COMMERCIALE

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

- ✓ a- Cibler, contacter, connaître, convaincre, conclure, consolider
- b- Connaître, cibler, contacter, consolider, convaincre, conclure
- c- Contacter, connaître, cibler, convaincre, consolider, conclure

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

- ✓ a- obtenir des informations
- b- affiner et développer son argumentaire

20. 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- Sensibilité, Opportunité, Nécessité, Conformisme, Approbation, Satisfaction
- c- Savoir, Obligation, Nombriisme, Contingence, Anticonformisme, Snobisme

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

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

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

- ✓ a- la question fermée
- b- la question ouverte
- c- la question suggestive
- d- la question ouverte

23. Quelle technique consiste à poser une succession de questions ouvertes, alternatives puis fermées pour découvrir les besoins de son interlocuteur

- a- L'écoute active
- ✓ b- L'ancrage
- c- L'entonnoir

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

a- Sécuriser l'opération en s'assurant de la signature effective du 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"

28. Une objection dite fausse barbes est une

- a) Objection fondée et sincère
- b) Objection fondée et non sincère
- ✓ c) Objection non fondée et non sincère

29. Il existe des réfutations pour lever les objections sur le prix qui

- a) La méthode de l'addition
- b) La méthode de la parenthèse
- ✓ c) La méthode de l'exposant

30. Une négociation intégrative où les interlocuteurs

- a) cherchent un protocole
- b) restent sur leurs positions
- ✓ c) active

31. Une motivation oblativ est

- a) pour se faire plaisir
- b) faire plaisir aux autres
- ✓ c) motivation intellectuelle

32. Une argumentation fallacieuse est une argumentation

- a) interdite
- b) structurée
- ✓ c) réelle

33. L'interdiction du refus de vente

- a) est autorisée
- b) est réglementée
- ✓ c) n'est pas autorisée

34. Les 4 x 20 sont les relais de la vente

- a) Le temps d'une négociation
- b) Les 20 premiers pas, mots, gestes, secondes
- ✓ c) de la prise de congé 101

35. La vente est un outil de

- a) finalité de l'entreprise
- b) de l'entreprise
- ✓ c) marketing opérationnel

36. La négociation se caractérise par :

- a) Un arrangement visant à surmonter les divergences entre partenaires
- b) Une technique de communication interentreprises
- ✓ c) Une technique commerciale de manipulation du partenaire

37. La préparation d'un contrat d'agence implique la négociation :

- a) De 4 ou 5 clauses principales
- b) De chacune des clauses du contrat
- ✓ c) De la clause majeure du contrat

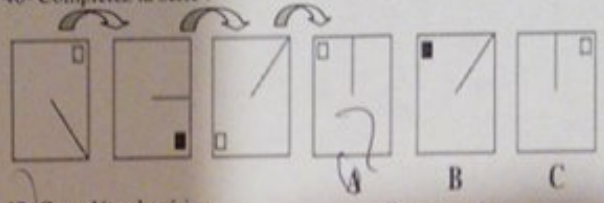
38. La stratégie intégrative de négociation permet :

- a) De maximiser le résultat pour son entreprise
- b) De maximiser les chances pour son entreprise
- ✓ c) De satisfaire les aspirations des deux parties

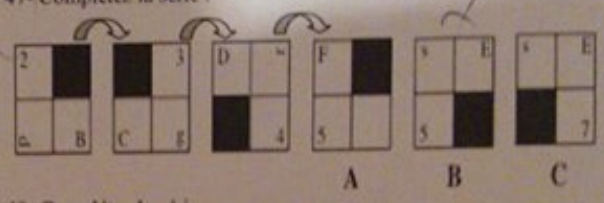
III- Dossier : Psychotechnique

- 39. Les phases de la négociation sont :
 - a) Pré-négociation, ajustement/concession et conclusion
 - b) Pré-négociation, ouverture, observation, ajustement/concession, conclusion
 - c) Pré-négociation, observation, ajustement /concession et conclusion
- 40. La conception de la coopération, de statut, de l'amitié sont des :
 - a) Produits culturels invisibles
 - b) Sont des produits culturels visibles
 - c) Ne sont pas des produits culturels
- 41. D'après la pyramide des normes de Edward T. Hall :
 - a) 10% des normes sont informelles
 - b) 30% des normes sont informelles
 - c) 60% des normes sont informelles
- 42. Les principales barrières à la communication interculturelle sont :
 - a) Les stéréotypes
 - b) Les injonctions paradoxales
 - c) Les injonctions paradoxales
- 43. Les personnes polychroniques accordent une plus importance prépondérante :
 - a) Aux plannings
 - b) Aux tâches
 - c) Aux personnes
- 44. La culture chinoise est caractérisée par son contexte :
 - a) Mixte
 - b) Implicite
 - c) Explicite
- 45. Lorsqu'on négocie avec un partenaire de contexte explicite, lors de l'exposé des positions de l'entreprise, il faut être attentif à :
 - a) mettre l'accent sur l'aspect personnel du problème
 - b) Présenter en détail les faits et les personnes
 - c) Ne pas insulter son intelligence

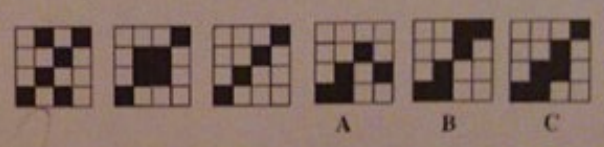
46- Complétez la série :



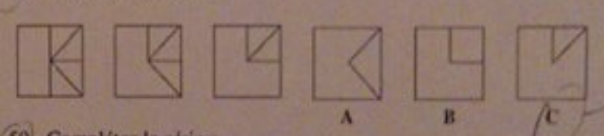
47- Complétez la série :



48- Complétez la série :



49- Complétez la série :



50- Complétez la série :

