

Date : le _____

Classe : _____

NOM Prénom : _____

Métiers relations clients et usagers

Chapitre 4 : Découvrir le client

Sujet A

Cochez la bonne réponse. **Ne pas masquer le QR code**, il est nécessaire à la correction.

1. La prise de contact représente :

- ☐ a) La troisième étape de la vente
☐ b) La première étape de la vente
☐ c) La dernière étape de la vente
☐ d) Une étape optionnelle

2. Une bonne première impression conditionne environ :

- ☐ a) 20 % du succès de la vente
☐ b) 50 % du succès de la vente
☐ c) 80 % du succès de la vente
☐ d) 100 % du succès de la vente

3. La règle des 4 × 20 concerne :

- ☐ a) Les 20 premiers jours du mois
☐ b) Les gestes, cm, mots et secondes
☐ c) Les 20 premières ventes d'un vendeur
☐ d) Les 20 clients fidèles

4. Le questionnement alternatif permet :

- ☐ a) De laisser le client s'exprimer librement
☐ b) De préciser une information
☐ c) D'aider le client à choisir entre deux options
☐ d) D'interrompre le client

5. L'écoute active consiste à :

- ☐ a) Montrer son attention et reformuler
☐ b) Regarder ailleurs pendant que le client parle

6. L'effet de halo signifie :

- ☐ a) Qu'un élément positif influence la perception globale
☐ b) Qu'un client est toujours mécontent
☐ c) Qu'il faut répéter plusieurs fois le même argument
☐ d) Qu'on doit faire des gestes très amples

7. Dans SONCASE, la lettre « A » signifie :

- ☐ a) Apparence
☐ b) Accord
☐ c) Argent
☐ d) Attention

8. La motivation oblatrice correspond au fait :

- ☐ a) D'acheter pour se faire plaisir
☐ b) D'acheter pour faire plaisir à autrui
☐ c) D'acheter par sécurité

9. Parmi les freins à l'achat, on distingue :

- ☐ a) La joie et la motivation
☐ b) L'inhibition et la peur
☐ c) Le confort et la sympathie
☐ d) Le prix et la nouveauté

10. Un exemple de question fermée est :

- ☐ a) « Que recherchez-vous exactement ? »
☐ b) « Avez-vous déjà un modèle en tête ? »
☐ c) « Préférez-vous un modèle de ville ou un VTT ? »
☐ d) « Qu'attendez-vous de ce produit ? »