|  |
| --- |
| **Chapitre 12 - Communiquer une image globale positive** **QCM** |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1L’image de l’entreprise peut être |[ ]  Visuelle |[ ]
|  |[ ]  Sémantique |[ ]
|  |[ ]  Sociale |[ ]
|  |[ ]  Pratique |[ ]
| Question 2L’image de l’entreprise  |[ ]  Se banalise |[ ]
|  |[ ]  Se réduit |[ ]
|  |[ ]  Se détruit |[ ]
|  |[ ]  Se construit |[ ]
| Question 3L’accueil reflète |[ ]  La richesse de l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Les valeurs de l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Le modèle de l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  La volonté de l’entreprise |[ ]
| Question 4L’accueil doit être cohérent |[ ]  Avec ses produits |[ ]
|  |[ ]  Avec sa politique |[ ]
|  |[ ]  Avec son histoire |[ ]
|  |[ ]  Avec sa communication |[ ]
| Question 5L’organisation de l’accueil physique doit prendre en compte |[ ]  Les codes vestimentaires |[ ]
|  |[ ]  Le vocabulaire |[ ]
|  |[ ]  La décoration |[ ]
| Question 6Le SBAM signifie |[ ]  Salutation, Bonjour, Au revoir, Merci |[ ]
|  |[ ]  Sourire, Bonjour, Application, Merci |[ ]
|  |[ ]  Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci |[ ]
|  |[ ]  Sourire, Bonjour, Au revoir, Minutie |[ ]
| Question 7Un accueil téléphonique est satisfaisant si l’hôtesse décroche avant  |[ ]  2 sonneries |[ ]
|  |[ ]  3 sonneries |[ ]
|  |[ ]  4 sonneries |[ ]
|  |[ ]  5 sonneries |[ ]
| Question 8Un livret de consignes téléphoniques  |[ ]  Récapitule les procédures d’accueil |[ ]
|  |[ ]  Fait gagner du temps |[ ]
|  |[ ]  Évite les erreurs |[ ]
|  |[ ]  Accroit la satisfaction  |[ ]
| Question 9Une charte d’accueil est également appelée |[ ]  Une charte de courtoisie |[ ]
|  |[ ]  Une charte de satisfaction |[ ]
|  |[ ]  Une charte de réception |[ ]
|  |[ ]  Une charte de courtoisie |[ ]
| Question 10Une procédure d’accueil téléphonique décrit |[ ]  Les actions à réaliser en fonction des situations |[ ]
|  |[ ]  L’organisation du poste d’accueil |[ ]
|  |[ ]  Les taches à réaliser en fonction des situations |[ ]
|  |[ ]  Les mots à dire en fonction des situations |[ ]
| Question 11L’accueil doit être faites par  |[ ]  Des personnes formées |[ ]
|  |[ ]  Des spécialistes de l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Des personnes connaissant bien les produits |[ ]
|  |[ ]  Des personnes agréables |[ ]