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