|  |
| --- |
| Chapitre 7 : Accueillir, informer, conseiller le client - QCM |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1L’impact de la communication non verbale sur une situation de communication est de  |[ ]  35 % |[ ]
|  |[ ]  45 % |[ ]
|  |[ ]  55 % |[ ]
|  |[ ]  65 % |[ ]
| Question 2L’écoute active se caractérise par les pratiques suivantes  |[ ]  Reformulation |[ ]
|  |[ ]  Empathie |[ ]
|  |[ ]  Solidarité |[ ]
|  |[ ]  Questionnement |[ ]
| 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 en entreprise doit être cohérent |[ ]  avec ses produits |[ ]
|  |[ ]  avec sa politique |[ ]
|  |[ ]  avec son histoire |[ ]
|  |[ ]  avec sa communication |[ ]
| Question 5L’organisation de l’accueil physique prend 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 argument d’analogie |[ ]  Se réfère à une personne d’autorité |[ ]
|  |[ ]  Compare des critères de façon subjective |[ ]
|  |[ ]  Se réfère à l’avis d’un spécialiste d’une communauté |[ ]
|  |[ ]  Compare deux situations |[ ]
| Question 8Un argument de cadrage |[ ]  Se réfère à une personne d’autorité |[ ]
|  |[ ]  Compare des critères de façon subjective |[ ]
|  |[ ]  Se réfère à l’avis d’un spécialiste d’une communauté |[ ]
|  |[ ]  Compare deux situations |[ ]
| Question 9Un argument de communauté |[ ]  Se réfère à une personne d’autorité |[ ]
|  |[ ]  Compare des critères de façon subjective |[ ]
|  |[ ]  Se réfère à l’avis d’un spécialiste d’une communauté |[ ]
|  |[ ]  Compare deux situations |[ ]
| Question 10Un argument d’autorité |[ ]  Se réfère à une personne d’autorité |[ ]
|  |[ ]  Compare des critères de façon subjective |[ ]
|  |[ ]  Se réfère à l’avis d’un spécialiste d’une communauté |[ ]
|  |[ ]  Compare deux situations |[ ]
| Question 11L’accueil doit être fait par  |[ ]  Des personnes formées |[ ]
|  |[ ]  Des spécialistes de l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Des personnes connaissant bien les produits |[ ]
|  |[ ]  Des personnes agréables |[ ]