

4TDC – TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

QCM

Vous devez rendre le fichier Excel qui accompagne le sujet rempli avec vos réponses.

Vous devez téléverser le fichier « rendu » rempli directement sur la plateforme exams.ecole-it.com.

Total examen : 20 points

Pendant l'examen, les accès aux supports de cours ainsi qu'à internet sont interdits et seront considérés comme de la triche.

1. Quelle est la première étape essentielle dans la communication avec un client ?
 - a. Vendre le produit
 - b. Établir un contact
 - c. Proposer une remise
 - d. Ignorer les objections

2. Qu'est-ce qu'un message efficace lors de la communication avec un client ?
 - a. Un message long et détaillé
 - b. Un message court et précis
 - c. Un message avec beaucoup de termes techniques
 - d. Un message répétitif

3. Pourquoi est-il important de comprendre le langage corporel du client ?
 - a. Pour savoir quand partir
 - b. Pour déterminer leur intérêt
 - c. Pour voir s'ils sont pressés
 - d. Toutes les réponses ci-dessus

4. Qu'est-ce qu'un "feedback" dans le contexte de la communication avec un client ?
 - a. Une réponse du client
 - b. Un appel à l'action
 - c. Un compliment du client
 - d. Un rejet du client

5. Comment pouvez-vous montrer de l'empathie lors de la communication avec un client ?
 - a. En faisant preuve de compréhension
 - b. En parlant beaucoup
 - c. En faisant des suppositions sur ce qu'ils ressentent
 - d. En argumentant avec le client

6. Quel est l'avantage d'utiliser un langage simple lors de la communication avec un client ?
 - a. Il rend la conversation plus longue
 - b. Il aide à éviter les malentendus
 - c. Il permet d'éviter de répondre aux questions

- d. Il impressionne le client avec des mots compliqués

7. Que signifie "écoute active" dans le contexte de la communication avec un client ?

- a. Parler sans cesse
- b. Prêter une attention totale et répondre de manière pertinente
- c. Écouter la radio tout en parlant au client
- d. Attente du tour de parler

8. Pourquoi est-il important de faire un suivi après une conversation avec un client ?

- a. Pour s'assurer qu'il a compris le message
- b. Pour lui vendre d'autres produits
- c. Parce que c'est obligatoire
- d. Pour lui envoyer une facture

9. Qui est l'auteur du modèle DISC ?

_____ (à remplir)

10. Quel est le rôle de la communication non-verbale dans l'interaction avec un client ?

- a. Elle est plus importante que la communication verbale
- b. Elle est inutile
- c. Elle peut compléter, renforcer ou contredire le message verbal
- d. Elle ne devrait jamais être utilisée

11. Comment pouvez-vous gérer efficacement les objections d'un client ?

- a. En ignorant l'objection
- b. En la contredisant immédiatement
- c. En la comprenant et en y répondant de manière appropriée
- d. En faisant semblant de ne pas l'avoir entendue

12. Quel est l'importance de poser des questions ouvertes lors de la communication avec un client ?

- a. Elle permet de gagner du temps
- b. Elle donne au client la possibilité d'exprimer pleinement ses pensées
- c. Elle évite la conversation avec le client

- d. Aucune importance

13. Quelle est l'importance de la patience dans la communication avec un client ?

- a. Elle n'a aucune importance
- b. Elle permet au client de parler sans interruption
- c. Elle empêche la vente du produit
- d. Elle rend le client impatient

14. Comment pouvez-vous créer un climat de confiance lors de la communication avec un client ?

- a. En partageant des informations personnelles
- b. En faisant des promesses irréalistes
- c. En étant honnête, cohérent et respectueux
- d. En évitant le contact visuel

15. Qu'est-ce qui peut causer une mauvaise communication avec un client ?

- a. Une bonne compréhension des besoins du client
- b. L'absence d'écoute active
- c. La surutilisation de termes techniques
- d. Les réponses B et C

16. Pourquoi est-il important de rester professionnel même quand le client est en colère ?

- a. Pour ne pas empirer la situation
- b. Pour donner au client plus de raisons de se plaindre
- c. Pour montrer qui est le patron
- d. Pour faire rire le client

17. Qui est l'auteur de la méthode CAP ?

_____ (à remplir)

18. Quel est l'impact d'une bonne communication sur la satisfaction du client ?

- a. Elle n'a aucun impact
- b. Elle peut augmenter la satisfaction du client
- c. Elle peut diminuer la satisfaction du client
- d. Elle peut ennuyer le client

19. Pourquoi est-il important de respecter la culture du client lors de la communication ?

- a. Pour être politiquement correct
- b. Pour éviter les malentendus et respecter la personne
- c. Pour montrer que vous êtes mieux que le client
- d. Pour convaincre le client d'adopter votre culture

20. Qu'est-ce qu'une communication ascendante avec un client ?

- a. Une communication qui vient du bas vers le haut de l'organisation
- b. Une communication qui vient du haut vers le bas de l'organisation
- c. Une communication qui est ignorée par le client
- d. Une communication qui n'a aucun sens

21. Qu'est-ce qu'un "call to action" dans le contexte de la communication avec un client ?

- a. Une demande de faire quelque chose
- b. Une menace pour le client
- c. Un compliment pour le client
- d. Un moyen d'ignorer le client

22. Pourquoi est-il important de personnaliser la communication avec chaque client ?

- a. Pour montrer que vous avez beaucoup de temps libre
- b. Pour rendre la conversation plus agréable pour vous
- c. Pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client
- d. Pour rendre la conversation plus difficile pour le client