MODELE QCM

D’EVALUATION ET

D’ACQUISITION DES COMPETENCES.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **« DEROULEMENT DES FORMATIONS »** | | | | | | | | PROCESSUS DE REALISATION N°2 | | |
| **« GESTION D’UNE FORMATION PRIVEE »** | | | | | | | | PROCEDURE N°21 | | |
| **« MODELE QCM D’EVALUATION ET D’ACQUISITION DES COMPETENCES »** | | | | | | | | DOCUMENT N°170 | | |
| **Pilote du processus.** | | Alexandra CACELLI | | **Version.** | 2 | **Page(s).** | 2 | | **AXE** | **1** |
| **Création.** | Juin-18 | **Révision.** | Mai 19 | **Validation.** | Mai 19 | **Diffusion.** | Mai 19 | | **OBJECTIF** | **5** |
| **Par.** | JP GOLA | **Par.** | JP GOLA | **Par.** | G MUAVAKA | **Par.** | JP GOLA | | **CRITERE** | **14** |

Q.C.M d’évaluation et d’acquisition des compétences

**NOM : DATE :**

**PRENOM :**

1) - D’après vous, quelles sont les parties du corps qui se salissent le plus vite (1 réponse) ?

□ Les cheveux

□ Les pieds

□ Les mains

2) - Quelles sont les conséquences d’une mauvaise hygiène vestimentaire (1 réponse) ?

□ Pas de conséquence si je mets du déodorant et que je reste derrière le desk

□ Une tenue professionnelle fripée

□ Une odeur de transpiration permanente et un visuel désagréable

3) - D’après vous, que faut-il comme capacité(s) pour effectuer un accueil de bonne qualité (jusqu’à 3 réponses possibles) ?

□ Avoir une excellente vue

□ Être dynamique

□ Arrêter toute activité en cours pour s’occuper du client qui arrive

□ Être souriant(e)

□ Utiliser un vocabulaire professionnel

□ Rester concentré et être à l’écoute

**4) – Relier les propositions de la colonne de gauche avec les réponses de la colonne de droite :**

Être avenant **.** **.** Exercer une activité de manière compétente

Être conviviale **.** **.** Aimable et engageant

Attitude professionnelle **.** **.** Favoriser la tolérance et les échanges

Être familier **.** **.** Mettre à la portée de tous

Vulgariser le vocabulaire pro **.** **.** Devancer les désirs des clients

Anticiper les besoins **.** **.** Avoir un comportement qui manque de réserve

**5) – Vrai ou faux, cocher la bonne case :**

J’explique au client que mon collègue à mal fait son travail. € vrai € faux

Mon chef a fait des remarques sur mon travail, je vais le dire au client. € vrai € faux

J’ai fait une erreur, je l’assume auprès des clients. € vrai € faux

Je me renseigne pour mieux renseigner (repas, activités). € vrai € faux

Mon portable sonne, je m’excuse auprès du client et je décroche € vrai € faux

Quand je souris au téléphone, cela s’entend. € vrai € faux

6) – Quelles sont les attitudes à avoir lorsqu’on communique par téléphone (jusqu’à 3 réponses possibles) ?

□ Je décroche le téléphone avant la fin de la 3ème sonnerie

□ Je mets en attente l’interlocuteur en lui disant : « Attendez 5 minutes… »

□ Je continue de taper à l’ordinateur tout en renseignant mon interlocuteur.

□ Je prends le temps d’écouter mon interlocuteur.

□ Ma phrase d’accueil au téléphone : « Réception de la base-vie, bonjour ! Il vous faut quoi ? »

□ A la fin de la communication, je reformule précisément les demandes de mon interlocuteur.

7) – Quelles sont les attentes d’un client mécontent (2 réponses possibles) ?

□ Obtenir une réaction et une rectification immédiate de la part du personnel.

□ Un apéritif offert au bar de la base-vie.

□ Que l’on prenne en compte son mécontentement afin que cela ne se reproduise plus.

□ Obtenir une ristourne lors de sa prochaine venue.