DOSSIER DE REVISIONS

QCM DE PCD

ANCIENS EXAMENS

(Corrigé)

Répondez par **une ou deux** croix dans la/les case-s correspondante-s.

1. Le travail d'équipe, c'est : ___/ **2 pts**

- [x] Coopérer, accomplir un travail avec autrui.
- [ ] Chacun tire à sa corde dans le travail en équipe.
- [ ] Chacun fait son travail sans s'inquiéter de l'autre collègue.

2. Dans la communication : ___/ **2 pts**

- [x] Le langage corporel fait partie du comportement non-verbal.
- [ ] L'expression du visage et les gestes englobent la communication verbale.
- [x] Votre comportement joue aussi un rôle dans la communication verbale.

3. Les recettes d'un commerce correspondent aux : ___/ **2 pts**

- [x] Chiffres d'affaires (CA).
- [ ] Prix d'achat des marchandises.
- [ ] Frais généraux.

4. Le chemin parcouru par un produit depuis la matière première jusqu'au consommateur se nomme : ___/ **2 pts**

- [ ] La prestation de services en magasin.
- [x] La chaîne économique ou circuit de distribution.
- [ ] Le commerce de gros.

5. Un détaillant, c'est : ___/ **2 pts**

- [ ] La personne qui fournit les articles aux magasins.
- [x] Un commerçant qui vend des biens aux consommateurs.
- [ ] Un magasin à prix bas.

6. L'EFT-POS est : ___/ **2 pts**

- [ ] La marque d'un article vendu en magasin.
- [x] Un appareil qui lit les données des différentes cartes de paiement.
- [ ] Une carte de paiement.

___/12

Répondez par **une** ou **deux** croix dans la ou les cases correspondantes.

1. Quelle doit être la **priorité** pour l'assistant-e du commerce de détail ? ___/ 2 pts
   - ☐ Son patron
   - ☐ Ses collègues de travail
   - ☒ Ses clients

2. Cochez ce qui est efficace dans la **présentation** des marchandises. ___/ 2 pts
   - ☐ Montrer au moins six articles à la fois.
   - ☒ Mettre les produits dans les mains du client aussi souvent que possible.
   - ☒ Laisser un peu de temps au client pour réfléchir.

3. Vous êtes occupé-e à servir une cliente lorsqu'un **nouveau client** entre dans votre magasin. Que faites-vous ? ___/ 2 pts
   - ☐ Vous laissez la cliente se débrouiller un moment et vous allez servir le nouveau client.
   - ☒ Vous saluez le nouveau client aimablement et vous terminez de servir la première cliente.
   - ☐ Vous continuez de servir la cliente sans porter attention au nouvel arrivé.

4. Cochez ce qui convient concernant les **formes de vente**. ___/ 2 pts
   - ☒ Le supermarché utilise le libre-service.
   - ☐ Une bijouterie pratique toujours la présélection.
   - ☐ Le service traditionnel a l'avantage d'employer peu de personnel.

5. Que recherche en priorité un client lorsqu'il se rend dans un **supermarché discount** ? ___/ 2 pts
   - ☒ Des prix bas.
   - ☐ Des conseils compétents.
   - ☐ Un accueil personnalisé.

6. Les **services** offerts aux clients : ___/ 2 pts
   - ☐ sont toujours gratuits.
   - ☒ apportent des avantages supplémentaires aux clients et une plus-value au magasin.
   - ☐ sont des rabais accordés pour paiement immédiat.

___ /22

7. Le **commerce de gros** : ___/ 2 pts
   - ☐ vend principalement en petites quantités aux consommateurs.
   - ☐ C'est un très grand magasin.
   - ☒ se procure la marchandise en grande quantité auprès des fabricants.

8. La **carte Cash** est surtout utilisée dans : ___/ 2 pts
   - ☐ les magasins d'ameublement.
   - ☒ les kiosques, automates (parking, bus, ...).
   - ☐ les hypermarchés.

9. Cochez ce qui convient concernant les **différents stocks**. ___/ 2 pts
   - ☒ Le stock critique est atteint lorsqu'il est nécessaire de passer une nouvelle commande.
   - ☐ Le stock maximal est ce que l'on appelle aussi la "réserve de guerre".
   - ☐ Le stock minimal correspond aux quantités d'articles à commander chez le fournisseur.

10. Diriger le **flux des clients** dans le magasin a pour but de : ___/ 2 pts
    - ☒ faire passer le client partout dans le magasin.
    - ☐ faire en sorte que le client sorte rapidement du magasin.
    - ☒ inciter le client à rester dans le magasin aussi longtemps que possible.

11. Cochez la bonne réponse concernant la **hauteur** de présentation des produits. ___/ 2 pts
    - ☒ Il est préférable de placer les produits à forte marge dans la zone visuelle.
    - ☐ La zone basse favorise un rendement élevé.
    - ☒ La zone à portée de main favorise généralement de bonnes ventes.

12. Citez les **trois niveaux** d'utilisation des arguments. ___/ 3 pts

    Le niveau pratique : niveau .....

    Le niveau sentiments : niveau .....

    Le niveau économique : niveau .....

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. L'**apparence** de l'assistant du commerce de détail, c'est : ___/ 2 pts

   ☒ l'image positive ou négative qu'il/elle reflète vis-à-vis des clients.
   ☐ un élément sans importance pour le client.
   ☐ de ton et les mots qu'il/elle utilise pour répondre aux clients.

2. Pour bien **planifier son emploi du temps**, il faut : ___/ 2 pts

   ☐ laisser l'organisation pour les chefs, ce n'est pas mon problème.
   ☒ programmer les horaires de travail.
   ☐ laisser, uniquement au patron, le soin de "fixer des priorités".

3. Les **cartes de crédit** sont : ___/ 2 pts

   ☐ toujours gratuites pour le client.
   ☐ utilisées uniquement en Suisse.
   ☒ utilisées aussi pour retirer de l'argent au bancomat.

4. Une **vitrine** représentant les vacances pour mettre en valeur les crèmes solaires correspond à : ___/ 2 pts

   ☐ une vitrine pour la présentation de masse.
   ☐ une vitrine placardée.
   ☒ une vitrine axée sur un thème.

5. Il existe différentes catégories de services. Cochez ceux qui se rapportent au **service lié à la clientèle**. ___/ 2 pts

   ☐ L'acceptation des paiements par cartes de crédit, la carte Cash, les bons.
   ☒ Le parking, les paniers, l'ascenseur.
   ☐ Les retouches, l'extension de garantie, la démonstration.

Total page 2 : ____/ 10 pts

6. Une des **activités** du commerce de détail consiste à : ___/ 2 pts

- ☐ fabriquer les produits et les revendre aux grossistes.
- ☒ acheter auprès du grossiste et vendre les produits d'actualité au bon moment et en quantités adéquates.
- ☐ acheter les produits aux fabricants et les stocker dans de grands entrepôts.

7. Le **stock de secours** (stock minimum) est utilisé : ___/ 2 pts

- ☒ en cas de retard de livraison.
- ☐ avant que la livraison n'arrive.
- ☐ lorsque les ventes diminuent.

8. Dans la forme de vente en **présélection**, le client : ___/ 2 pts

- ☐ est totalement libre de choisir ses produits et de payer à la caisse.
- ☒ entre dans le magasin, regarde et en cas de besoin fait appel à un vendeur.
- ☐ est prix en charge dès son entrée dans le magasin par une vendeuse.

9. La **remise à choix** permet au client : ___/ 2 pts

- ☐ de payer en plusieurs fois.
- ☐ de réserver un article pendant un certain temps.
- ☒ d'emporter les articles à la maison et de faire tranquillement son choix.

10. Valoriser les arguments au **niveau émotionnel**, cela consiste à : ___/ 2 pts

- ☐ attirer l'attention du client sur le mode d'emploi ou la qualité d'un article.
- ☐ souligner le rapport qualité-prix de l'article.
- ☒ attirer l'attention du client sur les notions de prestige ou de mode.

Total page 3 : ____/ 10 pts

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. La **première impression**, concerne : ___/ 2 pts

   ☐ seulement le personnel de vente.

   ☐ uniquement le magasin et son environnement.

   ☒ le personnel de vente, le magasin et son environnement.

2. Le langage **non-verbal** comprend : ___/ 2 pts

   ☐ le choix des mots, les gestes et le comportement.

   ☐ les gestes, le comportement et la parole.

   ☒ les gestes, le comportement et les expressions du visage.

3. Quels sont les éléments qui influencent l'image du magasin depuis l'extérieur ? ___/ 2 pts

   ☐ L'éclairage, les couleurs, l'hygiène corporelle et les vitrines.

   ☐ La façade, l'enseigne, les vitrines et la tenue vestimentaire.

   ☒ L'enseigne, les vitrines, les couleurs et la propreté.

4. Une vente complémentaire c'est : ___/ 2 pts

   ☐ vendre un produit qui se rapporte à une offre dans le dernier prospectus.

   ☐ vendre un produit qui est en liquidation.

   ☒ vendre un article qui complète l'achat principal du client.

5. Les trois niveaux de l'argumentation sont : ___/ 2 pts

   ☐ les niveaux : émotionnel, technique et publicitaire.

   ☐ les niveaux : émotionnel, combiné et commercial.

   ☒ les niveaux : émotionnel, technique et commercial.

Total page 2 : ____/ 10 pts

6. Les services liés à la clientèle sont : ___/ 2 pts

- [x] les ascenseurs, les caddies et la remise à choix.
- [ ] le montage des meubles, la vente à crédit et les réparations.
- [ ] les caisses rapides, les retouches et les places de parc.

7. Pour un détaillant **l'inconvénient** d'accepter un paiement par carte de crédit est : ___/ 2 pts

- [ ] une hausse de chiffre d'affaires.
- [x] une commission à verser.
- [ ] une sécurité de paiement.

8. Quel événement parmi ceux-ci va provoquer une différence d'inventaire ? ___/ 2 pts

- [ ] Le prix des salades a augmenté.
- [ ] Notre fournisseur de salades est en rupture de stock et ne livre plus.
- [x] L'ACD de première année a jeté deux cageots de salades périmées sans aviser la responsable et sans démarquer les articles périmés.

9. A quoi sert le stock minimal ou stock de réserve ? ___/ 2 pts

- [x] C'est une « réserve de guerre » en cas de ventes imprévues ou de retard de livraison.
- [ ] Ce sont les articles que l'on doit vendre en priorité car la date de péremption approche.
- [ ] Ce sont les articles que l'on ne peut obtenir que par commande spéciale.

10. Celui qui calcule l'inventaire comptable cherche à connaître : ___/ 2 pts

- [ ] le chiffre d'affaire du mois.
- [x] la valeur du stock.
- [ ] la valeur du stock.

Total page 3 : ____/ 10 pts

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. Quelle est la règle d'une équipe performante ? ___/ 2 pts

   - [x] Se tenir les coudes quand il y a « un coup dur ».
   - [ ] Atteindre son objectif personnel, sans connaître celui de l'entreprise.
   - [ ] S'occuper de la vie privée des collègues.

2. Qu'est ce qui fait partie du comportement **non-verbal** ? ___/ 2 pts

   - [ ] Choisir les mots justes
   - [ ] La tonalité de la voix et son langage
   - [x] La façon de marcher

3. Les clients attendent du personnel de vente : ___/ 2 pts

   - [ ] qu'il offre des rabais avant toute chose ;
   - [x] qu'il soit aimable et disponible ;
   - [ ] qu'il soit aimable avant d'être compétent dans ses conseils.

4. Dans la forme de vente en présélection : ___/ 2 pts

   - [ ] le personnel accompagne le client de l'accueil à la prise de congé ;
   - [ ] le client ne peut pas toucher les produits ;
   - [x] le client peut se déplacer librement.

5. Dans la communication, on peut dire que : ___/ 2 pts

   - [ ] le langage corporel fait partie de la communication verbale ;
   - [x] les gestes et l'attitude font partie de la communication ;
   - [ ] le dialogue appartient à la communication non verbale.

6. Lors d'une **vente complémentaire** : ___/ 2 pts

   - [ ] un client pressé prend le temps de faire des achats complémentaires ;
   - [ ] l'article complémentaire n'a pas de rapport direct avec l'article principal ;
   - [x] l'ACD le présente au client sans lui donner l'impression de l'imposer.

Total page 2 : ____/ 12 pts

7. Cochez les services à la clientèle qui se rapportent uniquement à un magasin d'habits. ___/ 2 pts

- [x] Les retouches, la réservation et la vente à choix
- [ ] Le réglage, l'installation et la mise en fonction
- [ ] La garantie, la livraison et le montage

8. **Le ticket de caisse**, c'est : ___/ 2 pts

- [ ] un ticket avec la raison sociale du magasin et la signature de l'assistant ;
- [x] une preuve de paiement pour le magasin ;
- [ ] une preuve de paiement selon le Code Suisse des Obligations.

9. La vitrine où l'on place des affiches avec les différentes actions de la semaine est : ___/ 2 pts

- [ ] une vitrine pour la présentation de masse ;
- [ ] une vitrine axée sur un thème ;
- [x] une vitrine placardée.

10. Le flux de la clientèle, c'est : ___/ 2 pts

- [x] le déplacement de la clientèle à l'intérieur du magasin ;
- [ ] lorsque le client fait ses achats à l'aide d'un caddie ;
- [ ] une source lumineuse dirigée sur un article.

11. Des clients satisfaits assurent : ___/ 2 pts

- [ ] des coûts d'exploitation qui ne sont pas couverts ;
- [x] la réalisation d'un bénéfice ;
- [ ] le chiffre d'affaires de la concurrence.

12. Quel est le rôle du **grossiste** ? ___/ 2 pts

- [ ] Livrer en grande quantité la matière première aux consommateurs.
- [x] Faire l'intermédiaire entre les fabricants et les détaillants.
- [ ] Vendre les articles de grande taille, que l'on ne peut stocker au magasin.

13. **Le stock critique** : ___/ 2 pts

- [ ] n'influence pas la date de commande ;
- [ ] ne doit jamais être atteint ;
- [x] tient compte du délai de livraison.

Total page 3 : ____/ 14 pts

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. **La ponctualité** pour un assistant du commerce de détail concerne : ___/ 2 pts

- [x] Le respect des délais lorsqu'il effectue un travail.
- [ ] La concentration à la caisse lorsqu'il rend la monnaie.
- [ ] La volonté de satisfaire au mieux la clientèle.

2. Le but du **travail en équipe** c'est : ___/ 2 pts

- [x] D'atteindre les objectifs fixés par le commerce tous ensemble.
- [ ] Que chaque membre travaille pour soi sans tenir compte de son collègue.
- [ ] De mettre en avant ses qualités pour mieux faire ressortir les faiblesses des autres.

3. La **tenue vestimentaire** de l'assistant doit : ___/ 2 pts

- [ ] Correspondre aux goûts de l'assistant sans tenir compte du règlement interne.
- [ ] Etre lavée au minimum une fois par mois.
- [x] Refléter l'image du commerce de détail dans lequel l'assistant travaille.

4. Qu'est ce que **la fonction qualitative** dans les relations entre le commerce de détail et le consommateur ? ___/ 2 pts

- [ ] Les produits sont proposés en quantités souhaitées par le client.
- [ ] Les produits sont proposés quand le client le désire.
- [x] Les produits sont proposés de la manière souhaitée par le client.

5. Cochez ce qui est juste en ce qui concerne **la présentation de la marchandise** par l'assistant : ___/ 2 pts

- [x] Il doit accorder assez de temps au client avant de présenter un nouveau produit.
- [ ] Il doit laisser un maximum de produit à la vue du client.
- [ ] Il doit présenter un produit de prix élevé en premier.

6. Une **vente complémentaire** c'est : ___/ 2 pts

- [x] Proposer des cartouches d'encre lors de la vente d'un porte-plume.
- [ ] Proposer une action de chaussettes noires lors de la vente de bas noirs.
- [ ] Proposer de trier les photos lors de la vente d'un album photo.

7. Quel élément **ne doit pas** obligatoirement figurer sur **une quittance** ? ___/ 2 pts

- [ ] La monnaie.
- [x] Le moyen de paiement.
- [ ] Le lieu et la date.

Total page 2 : _____/ 14 pts

8. La **promotion des ventes** n'englobe pas : ___/ 2 pts

- [x] Les annonces radio.
- [ ] Les vitrines.
- [ ] Les dégustations.

9. Lorsque l'on parle **d'aménagement**, on dit que : ___/ 2 pts

- [ ] Le choix des couleurs n'a aucune influence sur l'ambiance.
- [ ] Le bleu et le blanc donnent une impression de chaleur.
- [x] Les grands espaces sont plutôt impersonnels.

10. Parmi ces **trois zones**, celle qui offre la meilleure vue aux clients est : ___/ 2 pts

- [ ] La zone haute
- [x] La zone à portée de main.
- [ ] La zone basse.

11. Le rôle du commerce de détail est : ___/ 2 pts

- [ ] D'acheter des produits dans le monde entier.
- [x] De vendre au détail au consommateur.
- [ ] D'organiser le transport des produits.

12. Lequel de ces produits **n'est pas une matière première** ? ___/ 2 pts

- [ ] Le lait.
- [ ] Le cacao.
- [x] Le chocolat.

13. Parmi les fonctions suivantes laquelle **n'est pas attribuée au stockage** ? ___/ 2 pts

- [ ] Afficher les prix sur le rayon.
- [x] Transporter les marchandises.
- [ ] Assurer la disponibilité de vente.

14. Quelle proposition fait partie des **frais généraux** ? ___/ 2 pts

- [ ] Les frais de transport.
- [x] Les salaires.
- [ ] Les taxes douanières.

Total page 3 : _____/ 14 pts

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. **Le savoir-vivre** c'est : ___/ 2 pts

- [x] Le respect des autres en appliquant les règles de politesse.
- [ ] Un travail vite fait pour mieux profiter de son temps libre.
- [ ] La capacité de se mettre à la place des autres pour ressentir leurs émotions.

2. On pratique surtout **la forme de vente en libre-service** dans : ___/ 2 pts

- [ ] Un magasin spécialisé.
- [ ] Une boutique de luxe.
- [x] Un supermarché.

3. Quelle est la **question ouverte** ? ___/ 2 pts

- [ ] Est-ce que cette chemise vous plaît ?
- [x] Quel type de chemise désirez-vous ?
- [ ] Préférez-vous la chemise en coton ou en lin ?

4. Qu'est ce que **la fonction qualitative** dans les relations entre le commerce de détail et le consommateur ? ___/ 2 pts

- [ ] Les produits sont proposés en quantités souhaitées par le client.
- [ ] Les produits sont proposés quand le client le désire.
- [x] Les produits sont proposés de la manière souhaitée par le client.

5. Lors de **la conclusion d'une vente**, l'assistant : ___/ 2 pts

- [ ] Expédie rapidement son client pour faire la mise en place de la marchandise.
- [x] Résume les avantages du produit et propose l'emballage de la marchandise.
- [ ] Ne cite jamais le nom du client et dit des formules standards lors des salutations.

6. Le but du **travail en équipe** c'est : ___/ 2 pts

- [x] D'atteindre les objectifs fixés par le commerce tous ensemble.
- [ ] Que chaque membre travaille pour soi sans tenir compte de son collègue.
- [ ] De mettre en avant ses qualités pour mieux faire ressortir les faiblesses des autres.

7. La **planification de l'emploi du temps** est importante pour : ___/ 2 pts

- [ ] Que vos collègues connaissent votre emploi du temps privé.
- [x] Soulager votre mémoire et fixer des priorités.
- [ ] Noter les critiques et les rumeurs afin de ne pas oublier de les répéter à ses proches.

Total page 2 : _____/ 14 pts

8. Lequel de ces services est **lié à la clientèle** ? ___/ 2 pts

- [ ] Le paiement par carte.
- [ ] Le montage.
- [x] La commande spéciale.

9. Que faut-il additionner pour calculer **le prix de vente net** ? ___/ 2 pts

- [x] Le coût total du produit et le bénéfice net.
- [ ] Le bénéfice brut et les frais généraux.
- [ ] Le prix du produit et les frais d'achat.

10. **La chaîne économique** c'est : ___/ 2 pts

- [ ] Le travail du grossiste qui achète et revend.
- [ ] Un contrat de vente entre le producteur et le commerce de détail.
- [x] Le parcours du produit du producteur au consommateur.

11. Dans **un entrepôt** qui est mal organisé : ___/ 2 pts

- [x] Les produits sont rangés en fonction de la place disponible.
- [ ] Les produits sont rangés par genre d'articles.
- [ ] Les produits sont rangés selon le plan d'entrepôt.

12. Lequel de ces produits **n'est pas une matière première** ? ___/ 2 pts

- [ ] Le lait.
- [ ] Le cacao.
- [x] Le chocolat.

13. Pour quelle raison un détaillant a-t-il intérêt à **s'approvisionner auprès d'un grossiste ?** ___/ 2 pts

- [ ] Les produits sont de meilleure qualité.
- [x] Cela simplifie les commandes et les livraisons.
- [ ] Les produits sont plus frais que chez le fabricant.

14. Quelle proposition fait partie des **frais généraux** ? ___/ 2 pts

- [ ] Les frais de transport.
- [x] Les salaires.
- [ ] Les taxes douanières.

Total page 3 : _____/ 14 pts

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. Lorsque vous consultez votre **agenda**, vous... ___/ 2 pts

- ☐ tracez ce qui n'est pas liquidé ;
- ☒ fixez des priorités ;
- ☐ faites en premier ce qui est le plus intéressant.

2. Lorsqu'un **conflit** a lieu : ___/ 2 pts

- ☐ La première phase propose une solution « win-win ».
- ☒ La phase de gestion permet aux deux parties de parler ouvertement.
- ☐ La dernière phase donne l'occasion d'exprimer son mécontentement.

3. Connaître sa tâche dans **l'équipe** signifie que : ___/ 2 pts

- ☐ Je connais mon rôle dans l'équipe.
- ☐ Je sais quel travail mon collègue doit effectuer.
- ☒ Je sais que c'est moi qui dois passer les commandes aujourd'hui.

4. Lorsque l'ACD est **soigné**, on peut dire qu'il/elle... ___/ 2 pts

- ☐ porte des bijoux voyants ;
- ☐ est très maquillé/e ;
- ☒ prend soin de ses mains et de ses ongles.

5. **L'attente de la clientèle** directement influencée par l'entreprise du commerce de détail est : ___/ 2 pts

- ☒ Une présentation attrayante.
- ☐ Une attention immédiate.
- ☐ De l'honnêteté et de la fiabilité.

6. Lorsque **les clients sont satisfaits** du commerce de détail, ils garantissent : ___/ 2 pts

- ☒ La survie de l'entreprise face aux concurrents.
- ☐ Un chiffre d'affaires qui ne couvre pas les frais.
- ☐ La mise au chômage du personnel.

7. Lorsque l'on parle **des cinq sens** dans la vente, on dit que : ___/ 2 pts

- ☐ Les dégustations éveillent principalement le sens de l'odorat du client.
- ☐ Un choix judicieux de couleurs incite le client à toucher les produits.
- ☒ La musique et les annonces par haut-parleur attirent l'ouïe du client.

Total page 2 : _____/ 14 pts

8. Dans un magasin qui propose **le libre-service** : ___/ 2 pts

- ☐ Les produits les plus vendus sont placés près de la caisse.
- ☒ La présentation de la marchandise est primordiale.
- ☐ Les produits sont classés par prix.

9. Dans **la phase de conclusion**, si le client est indécis, vous pouvez lui... ___/ 2 pts

- ☐ dire de repasser le lendemain ;
- ☒ poser une question suggestive ;
- ☐ demander son avis sur les différents produits.

10. **Les services à la clientèle** : ___/ 2 pts

- ☐ Rendent les achats compliqués pour la clientèle.
- ☒ Apportent des avantages supplémentaires à la clientèle.
- ☐ Dégagent toujours d'importantes pertes pour le commerçant.

11. **Le prix du marché**, c'est le prix qui obéit à la loi de l'offre et de la demande : ___/ 2 pts

- ☐ Plus l'offre est importante, plus le prix sera haut.
- ☒ Plus l'offre est importante, plus le prix sera bas.
- ☐ Plus la demande est importante, plus le prix sera bas.

12. Qu'est ce qu'un **« Cash and Carry »** ? ___/ 2 pts

- ☒ Un commerce de gros dans lequel le client paie et emporte.
- ☐ Le code vestimentaire du personnel de vente d'un grand magasin.
- ☐ Un moyen de paiement sur facture pour un client occasionnel.

13. **Le bénéfice brut** se calcul de la façon suivante : ___/ 2 pts

- ☒ Les frais généraux + le bénéfice net.
- ☐ Les frais d'achat + les frais généraux.
- ☐ Les frais d'achat – les rabais.

14. Quand on parle d'**une différence d'inventaire négative**, il s'agit d'un : ___/ 2 pts

- ☐ inventaire réel plus important qu'un inventaire comptable.
- ☐ inventaire réel égal à l'inventaire comptable.
- ☒ inventaire réel moins important que l'inventaire comptable.

Total page 3 : _____/ 14 pts

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. Pour bien gérer votre **agenda** : ___/ 2 pts

- ☐ Il n'est pas nécessaire de noter ses horaires de travail.
- ☐ Vous notez uniquement vos rendez-vous professionnels.
- ☒ Vous le consultez chaque jour.

2. L'ACD donne **une impression positive** lorsque : ___/ 2 pts

- ☒ Sa tenue vestimentaire est adaptée au commerce.
- ☐ Il dit bonjour sans regarder le client.
- ☐ Il aime travailler seul.

3. Dans le comportement **non-verbal** ; ___/ 2 pts

- ☒ l'humeur de l'assistant se voit sur son visage ;
- ☐ les gestes lents sont appréciés par la clientèle ;
- ☐ la nervosité est signe d'efficacité.

4. Lors d'une **séance d'équipe** ; ___/ 2 pts

- ☐ les discussions se font deux par deux ;
- ☐ vous parlez tout de suite quand vous avez quelque chose à dire ;
- ☒ vous réagissez calmement aux critiques.

5. Pour faire preuve de **savoir-vivre**, il faut... ___/ 2 pts

- ☐ écouter le client et l'interrompre si nécessaire ;
- ☒ essayer de comprendre la situation du client et de se mettre à sa place ;
- ☐ aborder le client poliment, sans le regarder.

6. Parmi **les fonctions du commerce de détail**, on peut affirmer que ; ___/ 2 pts

- ☐ la fonction de transport se nomme également fonction de temps ;
- ☒ la fonction qualitative propose les produits de la manière souhaitée par le client ;
- ☐ la fonction de stockage permet de proposer les produits là où le client le désire.

7. La forme de **vente en libre-service** convient bien pour... ___/ 2 pts

- ☒ les kiosques des stations-service ;
- ☐ les magasins spécialisés ;
- ☐ les commerces d'électronique de divertissement.

Total page 2 : _____/ 14 pts

8. **Une mauvaise communication** se produit lorsque ; ___/ 2 pts

- ☐ les gestes et les paroles sont cordonnés ;
- ☒ le volume de la voix est trop bas ;
- ☐ le langage est adapté au client.

9. Concernant **les types de questions** on peut dire que... ___/ 2 pts

- ☐ pour obtenir une information indiscrète, l'ACD pose une question alternative ;
- ☐ pour obtenir une question telle que « oui » ou « non », l'ACD pose une question alternative ;
- ☒ pour obtenir une réponse large, l'ACD pose une question ouverte.

10. **Le contrôle des résultats** d'une publicité peut se faire ; ___/ 2 pts

- ☐ grâce à la mémoire des assistants du commerce de détail ;
- ☐ en questionnant un fournisseur du magasin ;
- ☒ en suivant l'évolution du chiffre d'affaires du magasin.

11. **Le prix de vente net**, c'est... ___/ 2 pts

- ☐ le prix que le détaillant règle à son fournisseur ;
- ☒ le prix que le détaillant doit encaisser auprès des clients ;
- ☐ le prix que le client propose au détaillant.

12. **Le stock de vente**, se trouve... ___/ 2 pts

- ☐ dans un local réservé au personnel de vente ;
- ☐ à ciel ouvert ;
- ☒ sur le passage de la clientèle.

13. Qu'est ce qu'on entend par **« Présentation de marchandises »** ? ___/ 2 pts

- ☒ Toutes les mesures qui consistent à exposer un produit.
- ☐ Toutes les mesures qui servent à éliminer les déchets.
- ☐ Toutes les mesures qui permettent de freiner les achats impulsifs des clients.

14. Quand on parle **de coefficient de rotation de stock**, c'est... ___/ 2 pts

- ☐ un nombre d'articles comptés durant l'inventaire ;
- ☐ un nombre qui permet de faire une moyenne d'achat par client ;
- ☒ un nombre qui indique la fréquence de rotation moyenne du stock en une année.

Total page 3 : _____/ 14 pts

Total ___ /212.