

Question 26.

La nouvelle ligne grande vitesse permettra de faire passer la durée du trajet Tanger-Rabat de 3h45 à :

- ✓ A) 45 minutes B) 1h20min C) 2h20min D) 3h

Question 27.

La vitesse maximale de la nouvelle ligne Grande vitesse sera de :

- A) 200 km/h B) 350 km/h
C) 550 km/h D) 700 km/h

Question 28.

Le coût global du projet de la ligne à Grande Vitesse Tanger-Casablanca est estimé à :

- A) 1 milliards de dhs B) 5 milliards de dhs
C) 20 milliards de dhs D) 50 milliards de dhs

Question 29.

85% du financement du projet de La nouvelle ligne Grande vitesse se fera par :

- A) De nouveaux impôts B) Emprunts internationaux
C) Dons D) Financement local

Question 30.

Les travaux de la nouvelle ligne Grande vitesse Tanger-Casablanca s'achèveront en :

- A) 2016 B) 2017 C) 2018 D) 2019

Suite de l'épreuve sur la page suivante

h

Question 41.

La méthode de vente CAP signifie ?

- A) Caractéristiques, avantages, preuves
- B) Caractère, avantages, produits
- C) Commerce, achat, pratique
- D) Commerce, avantages, produits

Question 42 :

Qu'est-ce qu'une zone de chalandise ?

- A) C'est la zone d'où ne proviennent pas les clients
- B) C'est le nombre de même magasin qu'il y a dans une zone géographique
- C) C'est la zone géographique d'où proviennent les produits du magasin
- D) C'est la zone géographique d'un magasin, d'où provient la majorité de la clientèle

Question 43.

Que ne faut-il pas prendre en considération pour déterminer une quantité à commander ?

- A) Les ventes passées
- B) Le stock existant
- C) Les délais de livraison
- D) La marge d'un produit

Question 44.

Qu'est-ce que "stock maximum" ?

- A) Quantité de produits qui permet de faire face aux ventes pendant le délai de livraison
- B) Quantité de produits en stock à ne pas dépasser
- C) Quantité de produits qui doit permettre de faire face aux imprévus
- D) Quantité à partir de laquelle il faut passer une commande (réassortiment)

Question 45.

Qu'est-ce que "stock de sécurité" ?

- A) Quantité de produits qui permet de faire face aux ventes pendant le délai de livraison
- B) Quantité de produits en stock à ne pas dépasser
- C) Quantité à partir de laquelle il faut passer une commande (réassortiment)
- D) Quantité de produits qui doit permettre de faire face aux imprévus

Question 46.

Qu'est-ce que le "stock minimum" ?

- A) Quantité de produits qui permet de faire face aux ventes pendant le délai de livraison
- B) Quantité de produits qui doit permettre de faire face aux imprévus
- C) Quantité de produits en stock à ne pas dépasser
- D) Quantité à partir de laquelle il faut passer une commande (réassortiment)

Question 47.

Qu'est-ce que le "stock d'alerte" ?

- A) Quantité de produits qui permet de faire face aux ventes pendant le délai de livraison
- B) Quantité de produits en stock à ne pas dépasser
- C) Quantité de produits qui doit permettre de faire face aux imprévus
- D) Quantité à partir de laquelle il faut passer une commande (réassortiment)

Question 48.

Quel est le facteur qui ne favorise pas l'accueil de clientèle ?

- A) la capacité à se rendre disponible
- B) une tarification adaptée
- C) des horaires d'ouverture adaptés à la clientèle
- D) une apparence en adéquation avec l'image souhaitée

Question 49.

Qu'est-ce qui pourrait ne pas vous permettre de réussir votre premier rendez-vous commercial ?

- A) j'écoute les attentes de mon interlocuteur
- B) je reformule et valide ses demandes
- C) je viens avec tout le matériel nécessaire
- D) je pousse au maximum pour conclure la vente

Question 50.

Votre client vous dit "c'est trop cher", vous :

- A) diminuez systématiquement le prix de la prestation
- B) ré-expliquez votre prestation en mettant en avant vos atouts
- C) obtenez un délai avant toute proposition
- D) négociez une remise supplémentaire avec votre responsable pour ne pas perdre la vente

Question 54.

Comment mesurer l'assortiment d'un fabricant ?

- A) Largeur = nombre de lignes de produits/
Profondeur = nombre de références par ligne de produits
- B) Largeur = nombre de familles, de références/
Profondeur = nombre de sous-familles, ou références
- C) Largeur = nombre de lignes de produits/
Profondeur = nombre de sous-familles, ou références

Question 55.

Comment mesurer l'assortiment d'un magasin ?

- A) Largeur = nombre de familles, de références/
Profondeur = nombre de sous-familles, ou références
- B) Largeur = nombre de lignes de produits/
Profondeur = nombre de sous-familles, ou références
- C) Largeur = nombre de lignes de produits/
Profondeur = nombre de références par ligne de produits

Suite de l'épreuve sur la page suivante

SENS DU SERVICE

Ce test est composé de 5 situations. Pour chacune des situations vous devez choisir LA solution que vous proposez.

Vous êtes responsable d'une gare. Vous avez la responsabilité de gérer les activités de la gare et l'animation de vos équipes. Quotidiennement, vous êtes amené à gérer des situations plus ou moins complexes avec différents clients.

Pour chacune des cinq situations ci-après, quelle serait d'après vous la meilleure attitude à observer ?

Situation 56.

Un client se présente au guichet et veut être servi en premier. En effet, il doit impérativement expédier un colis avant 10 heures. Devant le rejet de sa requête par le guichetier, il se met à crier en critiquant la qualité de service.

- A) Pour éviter le scandale, vous faites passer le client en premier.
- B) Vous expliquez au client qu'il est impossible de le servir avant les autres.
- C) Vous demandez aux autres personnes si elles veulent le faire passer avant elles.
- D) Vous expliquez au client qu'en respectant la file d'attente, il sera, de toute façon, servi avant 10 heures.

Situation 57.

Un client se plaint du manque de professionnalisme de l'un de vos agents qui n'a pas pris le temps d'expliquer l'ensemble des offres proposées.

- A) Vous convoquez l'agent pour le réprimander devant le client. Cela lui fera une bonne leçon.
- B) Vous dites au client de rédiger une réclamation.
- C) Vous invitez le client dans votre bureau et lui proposez les différentes offres proposées.
- D) Vous demandez à l'agent de venir s'excuser auprès du client.

Situation 58.

Votre gare connaît une forte affluence au niveau des guichets. Cette situation cause le mécontentement des clients qui voient leur temps d'attente à la gare se rallonger.

- A) Vous appelez immédiatement le siège pour remonter l'information et leur demander de trouver une solution.
- B) Vous décidez de ne pas réagir car les choses reprendront leur cours normal d'ici quelques jours.
- C) Vous redéployez d'autres collaborateurs au niveau des guichets de retrait pour aider les guichetiers.
- D) Vous affichez un message demandant aux clients qui ont des demandes non urgentes de ne pas encombrer les guichets.

Situation 59.

Cela fait 10 min que le guichetier est avec le même client alors que le temps de traitement en moyenne est de 1 min. En effet, le client semble indécis. Vous voyez bien que votre collaborateur est en panique.

- A) Vous demandez à votre agent d'accélérer le rythme.
- B) Vous décidez de remplacer vous-même cet agent.
- C) Vous décidez de ne pas intervenir car cela ne relève pas de votre responsabilité.
- D) Vous demandez au client de céder la place au suivant.

Situation 60.

Un agent est en train d'expliquer à un client les possibilités offertes pour bénéficier des différentes cartes de fidélité. Le client étant analphabète, l'agent n'arrive pas à lui expliquer les procédures à suivre.

- A) Vous ne jugez pas pertinent d'intervenir dans le travail de votre collègue.
- B) Vous demandez discrètement à votre collègue de traiter la demande du client hors guichet.
- C) Vous allez voir le client pour l'assister à remplir les documents.
- D) Vous demandez à un client de l'aider à remplir les documents.