|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Chapitre 7 : Accueillir, informer, conseiller le client - QCM | | | |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1  L’impact de la communication non verbale sur une situation de communication est de |  | 35 % |  |
|  | 45 % |  |
|  | 55 % |  |
|  | 65 % |  |
| Question 2  L’écoute active se caractérise par les pratiques suivantes |  | Reformulation |  |
|  | Empathie |  |
|  | Solidarité |  |
|  | Questionnement |  |
| Question 3  L’accueil reflète |  | La richesse de l’entreprise |  |
|  | Les valeurs de l’entreprise |  |
|  | Le modèle de l’entreprise |  |
|  | La volonté de l’entreprise |  |
| Question 4  L’accueil en entreprise doit être cohérent |  | avec ses produits |  |
|  | avec sa politique |  |
|  | avec son histoire |  |
|  | avec sa communication |  |
| Question 5  L’organisation de l’accueil physique prend en compte |  | Les codes vestimentaires |  |
|  | Le vocabulaire |  |
|  | La décoration |  |
| Question 6  Le SBAM signifie |  | Salutation, Bonjour, Au revoir, Merci |  |
|  | Sourire, Bonjour, Application, Merci |  |
|  | Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci |  |
|  | Sourire, Bonjour, Au revoir, Minutie |  |
| Question 7  Un 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 8  Un 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 9  Un 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 10  Un 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 11  L’accueil doit être fait par |  | Des personnes formées |  |
|  | Des spécialistes de l’entreprise |  |
|  | Des personnes connaissant bien les produits |  |
|  | Des personnes agréables |  |