

Examen: n° 38083 "F(V) - Développement commercial et questions de gestion spécifiques - 28 janvier 2020"

Copie n° 920967

Référence de l'examen: 210927-9176-11336-38083

Légende

📌 à cocher

**Attention, l'étudiant n'a pas encore passé l'examen**

**1** A l'aéroport, le parking professionnel est saturé alors que vos clients ne vont pas tarder à sortir du check out :

- A  vous vous gardez sur des zébras
- B  vous vous gardez au niveau de la dépose taxi car c'est au niveau des arrivées
- C  vous vous gardez au parking public
- D  vous attendez qu'une place se libère

(0 point / 1) Question à choix multiple

**2** En cas de retard très important du client, que faites-vous ?

**Indication/Right answer : Dans un premier temps je prends contact avec le client afin de lui demander son heure d'arrivée.**

**En fonction de celle-ci je lui propose de lui réserver un autre VTC si j'ai une autre course de prévue.**

**Dans le cas contraire le client ayant réservé la course, je l'attends.**

(0 point / 2) Question ouverte

**3** En déposant une cliente, de nuit, à son domicile :

- A  vous proposez de la raccompagner jusqu'à la porte de son appartement compte tenu de l'heure tardive
- B  vous la déposez devant la porte de son immeuble et attendez qu'elle soit rentrée dans son immeuble avant de repartir
- C  vous la déposez devant chez elle et votre mission étant terminée, vous repartez

(0 point / 1) Question à choix multiple

**4** Dans l'activité de VTC, les conditions générales de vente sont :

- A  indispensables en relation B to C
- B  facultatives en relation B to B
- C  conformes à la loi Hamon du 17 mars 2014
- D  ne doivent pas être fournies à un professionnel qui en fait la demande

(0 point / 1) Question à choix multiple

**5** Que doit-on dire lorsqu'on décroche un appel téléphonique ?

- A  allo
- B  le nom de la société
- C  le nom de la société et bonjour

(0 point / 1) Question à choix multiple

**6** La marge peut être exprimée en pourcentage du :

- A  chiffre d'affaires
- B  coût fixe
- C  coût des cotisations sociales
- D  coût de revient

(0 point / 1) Question à choix multiple

**7** Dans le mix marketing, à quoi correspondent les 4P ?

- A  prix produit parrainage personnalisation
- B  plateforme présentation place promotion
- C  prix produit place promotion

(0 point / 1) Question à choix multiple

**8** Le matériel informatique peut être amorti sur :

- A  3 ans
- B  5 ans
- C  1 an

(0 point / 1) Question à choix multiple

**9** Quelles sont les méthodes de prospection existantes ? Citez un exemple de chaque.

**Indication/Right answer : Prospection traditionnelle (porte à porte, téléphone) ou prospection numérique (site web, mailing, réseaux sociaux, centrales de réservations)**

(0 point / 2) Question ouverte

**10** Le panier moyen est :

- A  la moyenne des achats par client  
B  la taille des achats à charger dans le coffre  
C  la taille moyenne des paniers de courses en France

(0 point / 1) Question à choix multiple

**11** Le montant d'une prestation s'élève à 75 € TTC. Calculez le montant de la TVA et le prix HT, en détaillant vos calculs.

**Indication/Right answer : Prix HT :  $75 / 1,10 = 68,18$**

**Montant TVA :  $75 - 68,18 = 6,82$**

(0 point / 2) Question ouverte

**12** Vous connaissez un VTC qui va démarrer son activité avec des prix très bas afin d'attirer un maximum de clients. Que pensez-vous de cette politique tarifaire ?

**Indication/Right answer : Politique tarifaire risquée : rentabilité diminuée, perception du client ( prix bas = qualité mauvaise? ), dégradation de l'image de la profession,....**

(0 point / 2) Question ouverte

**13** Quelle est la première étape d'une stratégie commerciale ?

- A  le plan d'action  
B  le marketing mix  
C  l'analyse du marché

(0 point / 1) Question à choix multiple

**14** Trouver régulièrement de nouveaux clients c'est :

- A  Une nécessité pour la survie de l'entreprise  
B  Une obligation de votre comptable  
C  Un moyen de garder votre confort de vie

(0 point / 1) Question à choix multiple

**15** Un client vous demande si vous faites des prestations en B to B. De quoi parle-t-il ?

- A  de prestations d'un professionnel vers des professionnels  
B  de prestations d'un particulier vers des particuliers  
C  de prestations business to business

(0 point / 1) Question à choix multiple

**16** Un chauffeur VTC, en EURL, fait un chiffre d'affaires de 50 000 €. Il a 10 000 € de charges sociales, a vendu son ancienne voiture 8 000 € et a payé 5 000 € de TVA. Quel est son résultat ?

- A  37 000 €  
B  27 000 €  
C  43 000 €

(0 point / 1) Question à choix multiple