


**Informations:**

Copie d'exam en n° 131767 faisant partie de l'exam n°14999  
Référence unique de l'examen: **171108-9176-8496-14999**

**Légende**

 à cocher

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

**1** Vous accordez à un client régulier une remise de 5 % sur le 10ème trajet. La prestation est d'un montant de 80 €, la remise sera donc de :

- 3,20 €  
 5,00 €  
 4,00 €

(0 points)

**2** Quelle affirmation est vraie ?

- lorsque la demande est supérieure à l'offre, les prix diminuent  
 lorsque la demande est inférieure à l'offre, les prix augmentent  
 lorsque la demande est supérieure à l'offre, les prix augmentent

(0 points)

**3**  Qu'appelle-t-on un marché de niche en mercatique ?

**Indication/Réponse : Un marché de niche est un marché très étroit correspondant à un produit/service très spécialisé**

(0 points)

**4** En accueillant un client qui voyage seul, un chauffeur de VTC l'invite à prendre place :


- sur le siège arrière droit  
 sur le siège arrière gauche  
 sur le siège avant

(0 points)

**5**  Qu'est-ce qu'un coût de revient ?

**Indication/Réponse : Le coût de revient d'un produit ou d'une prestation est la somme des charges engagées pour la production d'un bien ou d'un service**

(0 points)

**6**  A quoi sert la reformulation à la fin d'un échange pour une réservation (téléphonique ou face à face) ?

**Indication/Réponse : A confirmer la demande transmises par le client (date, heure, lieu, destination, ....) afin d'éviter**

**tout quiproquo.**

(0 points)

**7** Diriez-vous que fidéliser vos clients VTC coûte :

- le même prix que d'en trouver de nouveaux  
 moins cher que d'en trouver de nouveaux  
 plus cher que d'en trouver de nouveaux

(0 points)

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

- c'est un bateau  
 c'est le nombre de conducteurs de VTC qu'il y a dans une zone géographique  
 c'est la zone géographique d'où provient la majorité de la clientèle

(0 points)

**9**  Définissez la notion de marge en gestion ?**Indication/Réponse : Une marge correspond à la différence entre un prix de vente et un prix d'achat.**

(0 points)

**10** Une personne qui influence l'acte d'achat est :

- un consommateur  
 un grossiste  
 un prescripteur

(0 points)

**11** Qu'est-ce que le marché en mercatique ?

- le lieu où des producteurs se rassemblent pour proposer directement leurs produits/prestations aux consommateurs  
 le lieu de rencontre physique ou virtuel de l'offre et de la demande  
 l'ensemble des vendeurs et des acheteurs concernés par l'échange d'un bien ou d'un service

(0 points)

**12** Qu'appelle-t-on un service premium ?

- un service de premier prix  
 un service gratuit  
 un service haut de gamme

(0 points)

**13** Font partie des frais financiers à prendre en compte dans le calcul du coût de revient :

- la rémunération des capitaux propres investis par l'entreprise  
 la TVA reversée aux services fiscaux  
 la rémunération du cabinet comptable de l'entreprise  
 les intérêts bancaires des emprunts contractés

(0 points)

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

- le nom de la société et bonjour  
 le nom de la société  
 allo

(0 points)

**15** Le prix psychologique correspond :

- au prix de référence pour une catégorie de produits/prestations  
 au prix que le consommateur est prêt à payer pour acheter le produit/la prestation  
 au prix perçu par le consommateur  
 au prix dont se souvient le consommateur

(0 points)

---

**16** On appelle marketing direct :

- l'envoi d'un message personnalisé à un groupe de personnes qualifiées
- l'achat d'espace publicitaire dans la presse locale
- la mise en valeur d'offres promotionnelles dans le véhicule

(0 points)

---