

UE D - EXPERTISE PROFESSIONNELLE

Mastère européen Logistique

UC D41.1 - Culture générale d'entreprise

L'utilisation de la calculatrice est autorisée

Type d'épreuve : QCM

Durée : 2 heures

Session : Juin/Octobre 2024

UC D41.1 - CULTURE GÉNÉRALE D'ENTREPRISE

BAREME DE NOTATION

Bonne réponse	3 points
Mauvaise réponse	0 point
Absence de réponse	0 point

100 questions aléatoires vous seront posées suivant la répartition suivante :

- 1- Gestion comptable et financière : 13 questions**
- 2- Rappels en droit des affaires et fiscalité : 15 questions**
- 3- Recherche marketing : 9 questions**
- 4- Marketing stratégique : 15 questions**
- 5- Distribution et logistique : 13 questions**
- 6- Négociation et animation des équipes de vente : 13 questions**
- 7- Communication externe et gestion de moyens de communication : 9 questions**
- 8- Commerce et finances internationaux : 13 questions**

Nombre de points possible : **300 points**

Pour chacune des questions, une seule réponse est possible

- 1. Dans la partie « emplois » du bilan fonctionnel, le classement (du haut vers le bas du bilan) se fait :**
 - a. selon le progiciel utilisé par l'expert-comptable chargé de le réaliser
 - b. par ordre croissant de liquidité
 - c. par ordre décroissant de liquidité
 - d. selon les conventions collectives auxquelles sont soumises les entreprises concernées
- 2. Les créances correspondent à :**
 - a. de l'argent que l'organisation étudiée doit
 - b. des dons non encore alloués à un service en particulier
 - c. de l'argent qui est dû à l'organisation
 - d. des dettes fournisseurs
- 3. Qu'est-ce qui n'est pas un type de créance commerciale ?**
 - a. une créance en germe
 - b. une créance douteuse
 - c. une créance ancienne
 - d. une créance nouvelle
- 4. On considère une population mère de 127 000 individus, une proportion de 57 %, une marge d'erreur de 3 % et un seuil de confiance de 95 %, quelle est la taille de l'échantillon des individus dans le cadre d'un sondage ?**
 - a. 1 047
 - b. 4 804
 - c. 162
 - d. 1 046
- 5. La DAP, Dotation aux amortissements et provisions d'exploitation correspond à :**
 - a. la constatation de la perte de valeur d'un élément d'actif
 - b. un impact négatif sur la trésorerie de l'entreprise
 - c. des produits enregistrés sur l'exercice
 - d. une charge décaissable
- 6. En utilisant la méthode des intérêts simples, la valeur acquise au bout de 147 jours, si on place 9 500 € à 4 %, est :**
 - a. 155,17 €
 - b. 380 €
 - c. 9 655,17 €
 - d. 9 880 €
- 7. En utilisant la méthode des intérêts composés, si un capital de 9 500 € est placé pendant 5 ans au taux annuel de 4 %, quel est le montant des intérêts perçus ?**
 - a. 11 558,2 €
 - b. 1 900 €
 - c. 2 058,2 €
 - d. 11 400 €

- 8. Quels sont les moyens de financer un investissement ? (chassez l'intrus)**
- a. la capacité d'autofinancement / le cash-flow
 - b. l'utilisation de l'autorisation de découvert
 - c. le crédit bancaire
 - d. la Location longue durée (LLD)
- 9. Comment choisit-on le mode de financement d'un investissement le plus rentable à terme ?**
- a. en procédant à une régression linéaire
 - b. en calculant les valeurs actualisées nettes
 - c. en calculant le coefficient de corrélation
 - d. en faisant une projection de la dotation aux amortissements
- 10. Quelle est la valeur actualisée d'une somme de 35 000 € dans 3 ans, sachant que le taux d'actualisation est de 3,5 % ?**
- a. 31 568 €
 - b. 38 805 €
 - c. 35 000 €
 - d. 3 675 €
- 11. Laquelle de ces lois utilisées en calcul de probabilité n'a qu'un seul paramètre ?**
- a. la loi Binomiale
 - b. la loi Normale
 - c. la loi de Poisson
 - d. aucune, elles ont toutes 2 paramètres
- 12. À quoi sert le bilan d'une entreprise ?**
- a. à estimer la valeur patrimoniale de cette entreprise
 - b. à suivre les flux entrants et sortants au cours de l'exercice
 - c. à connaître le détail des mouvements enregistrés en banque
 - d. à prévoir les ventes de l'année suivante
- 13. Quel diagramme n'est pas un outil de planification ?**
- a. Gantt
 - b. Pert
 - c. Ishikawa
 - d. L'ordonnancement
- 14. Le coefficient de corrélation linéaire : (chassez l'intrus)**
- a. est compris entre -1 et +1
 - b. exprime la mesure de l'intensité entre 2 variables
 - c. n'est jamais compris dans l'intervalle [-1 ; +1]
 - d. est utilisé en analyse prédictive des ventes
- 15. Le tableau de bord : (chassez l'intrus)**
- a. est un outil de gestion de la performance d'un service ou d'une entreprise
 - b. permet de rapprocher des données prévisionnelles et réalisées
 - c. est un tableau qui recense les besoins ainsi que les ressources d'une entreprise à ses débuts
 - d. est un tableau regroupant des indicateurs chiffrés

- 16. Soit un bilan fonctionnel présentant un total d'actifs immobilisés en valeur brute de 347 000 €, des ressources stables à hauteur de 424 000 €, 218 000 € de disponibilités, un montant d'actif circulant de 35 000 € et un total du passif de 600 000 € : (chassez l'intrus)**
- a. le fonds de roulement net global est de 77 000 €
 - b. le long terme finance le long terme
 - c. le BFR est négatif
 - d. le fonds de roulement net global indique une mauvaise santé financière de l'entreprise
- 17. Soit un bilan fonctionnel présentant un total d'actifs immobilisés en valeur brute de 347 000 €, des ressources stables à hauteur de 424 000 €, 218 000 € de disponibilités, un montant d'actif circulant de 35 000 € et un total du passif de 600 000 € : (chassez l'intrus)**
- a. la trésorerie nette est de 208 000 €
 - b. la somme de l'actif est de 600 000 €
 - c. $FRNG - BFR = \text{trésorerie nette}$
 - d. le BFR indique un fort risque de cessation de paiement
- 18. La valeur ajoutée se calcule :**
- a. en prenant la marge commerciale et en y ajoutant les salaires et charges du personnel
 - b. en prenant la marge commerciale et en ôtant la production de l'exercice ainsi que les consommations en provenance de tiers
 - c. en prenant la marge commerciale et en la cumulant aux impôts et taxes ainsi que les DAP
 - d. en cumulant la marge commerciale avec la production de l'exercice et en ôtant les consommations en provenance de tiers
- 19. Le compte de résultat est un document obligatoire qui permet :**
- a. d'évaluer les biens de l'entreprise
 - b. de calculer uniquement le montant d'impôts sur les sociétés à payer
 - c. de connaître le déroulement de l'activité au cours de l'exercice comptable
 - d. d'être informé sur les dettes de l'entreprise à un instant T

2/ Rappels en droit des affaires et fiscalité

- 20. Qu'est-ce qui n'est pas une caractéristique de la règle de droit ?**
- a. elle est coercitive
 - b. elle est transmissible
 - c. elle est impersonnelle
 - d. elle est obligatoire
- 21. La loi :**
- a. prescrit et interdit
 - b. proscrie et suggère
 - c. défend les plus faibles
 - d. défend et suggère
- 22. Selon la pyramide de Kelsen, quel texte ne fait pas partie du bloc réglementaire ?**
- a. les arrêtés
 - b. les lois ordinaires
 - c. les ordonnances
 - d. les décrets

23. Quels organes votent les textes législatifs européens ?

- a. le Conseil européen et la Commission européenne
- b. le Parlement européen et le Conseil de l'UE
- c. le Conseil de l'UE et la Commission européenne
- d. la Commission européenne et le Conseil de l'Europe

24. Un pourvoi en cassation s'effectue après un jugement rendu en appel ou en dernier ressort :

- a. oui toujours
- b. non jamais
- c. cela dépend si on juge au pénal ou au civil
- d. oui pour certains tribunaux d'exception

25. Comment se nomme le tribunal jugeant des affaires civiles en première instance ?

- a. le Tribunal de grande instance
- b. le Tribunal judiciaire
- c. le Tribunal correctionnel
- d. le Tribunal administratif

26. Qui a la charge de la preuve en droit français dans le cadre d'un procès civil ?

- a. le demandeur
- b. le défendeur
- c. le procureur
- d. cela dépend des cas

27. Qu'est-ce qui ne fait pas partie des droits subjectifs ?

- a. le droit de vote
- b. le droit de la propriété
- c. le droit au respect de l'intégrité physique
- d. le droit au respect de la vie privée

28. Qu'est-ce qui n'est pas une caractéristique des droits patrimoniaux ?

- a. cessibles
- b. transmissibles
- c. pécuniers
- d. saisissables

29. Que signifie qu'un droit est imprescriptible ?

- a. il peut s'acquérir avec le temps
- b. il ne peut être saisi par les créanciers
- c. il ne se transmet pas aux héritiers
- d. il s'éteint avec le décès de la personne

30. Au cours du 1^{er} stade, le pourvoi est porté devant la chambre spécialisée de la Cour de cassation, que se passe-t-il après ?

- a. si elle rend un arrêt de rejet et que la décision est conforme à la loi, alors l'affaire est reportée devant la Cour d'appel initiale
- b. si elle rend un arrêt de rejet et que la décision est conforme à la loi, alors le procès est terminé
- c. si elle rend un arrêt de rejet et que la décision est conforme à la loi, alors l'affaire est reportée devant une autre Cour d'appel (différente de l'initiale)
- d. si elle rend un arrêt de rejet et que la décision est conforme à la loi, alors l'affaire est reportée devant le tribunal qui l'a jugée en première instance

31. Au cours du 1^{er} stade, le pourvoi est porté devant la chambre spécialisée de la Cour de cassation, que se passe-t-il après ?

- a. si elle casse cette décision qui lui paraît infondée, alors le procès est terminé
- b. si elle casse cette décision qui lui paraît infondée, alors l'affaire est renvoyée devant une cour d'appel
- c. si elle casse cette décision qui lui paraît infondée, alors on recommence le procès dès le début
- d. si elle casse cette décision qui lui paraît infondée, alors on dédommage l'accusé

32. Publier une vidéo d'une personne sans son accord sur Instagram : (cherchez l'intrus)

- a. est sanctionné d'un an d'emprisonnement
- b. est passible de 45 000 € d'amende
- c. est autorisé en France
- d. relève du droit extra patrimonial

33. Quel est le montant maximum de litige que peut juger un tribunal judiciaire ?

- a. 10 000 € pour un divorce
- b. 10 000 € quel que soit la nature de l'affaire
- c. 50 000 € pour une succession
- d. il n'y a pas de montant maximum

34. Dans le cas d'un litige avec mon employeur qui est commerçant à côté de chez moi, quel tribunal va connaître ce litige ?

- a. le Tribunal du commerce
- b. le Conseil des Prud'hommes
- c. le Tribunal de proximité
- d. le Tribunal administratif

35. Qu'est-ce qu'une preuve parfaite ? (chassez l'intrus)

- a. un témoignage
- b. un écrit électronique avec une signature électronique sécurisée
- c. un aveu judiciaire
- d. un acte authentique

36. Qu'est-ce qui n'est pas une formalité nécessaire pour la création d'une entreprise individuelle ?

- a. la déclaration d'immatriculation auprès du site du Guichet unique
- b. le justificatif de domiciliation de l'entreprise
- c. apporter un capital social minimum de 1 €
- d. la déclaration sur l'honneur de non-condamnation

37. Qu'est-ce qui n'est pas une condition de perception de l'ARE pour un travailleur indépendant ?

- a. être en recherche d'emploi et inscrit à France Travail
- b. avoir exercé une activité non salariée pendant au moins 2 ans
- c. avoir touché au moins 10 000 € sur l'une des 2 dernières années
- d. avoir touché au moins 10 000 € par an lors des 2 dernières années

38. Quel statut juridique préconiseriez-vous à un commerçant seul et souhaitant se développer très rapidement ? (chassez l'intrus)

- a. EI
- b. EURL
- c. EURL
- d. SASU

39. Quel statut juridique ne peut correspondre à une entreprise commerciale ?

- a. SAS
- b. SNC
- c. SARL
- d. SCI

40. Quel est le nombre d'entreprises qui ont fait faillite en France en 2023 ?

- a. 155 492
- b. 113 266
- c. 13 266
- d. 55 492

41. À quoi correspond le terme de faillite ? (chassez l'intrus)

- a. lorsque la procédure de redressement n'est pas possible
- b. lorsque les actifs disponibles ne sont plus suffisants pour couvrir les passifs exigibles
- c. c'est un état de cessation de paiement
- d. lorsque les liquidités ne sont pas assez importantes pour payer les dettes exigibles

42. À quoi sert un contrôle fiscal ? (chassez l'intrus)

- a. il permet, le cas échéant, à l'État de récupérer l'argent qu'on lui doit
- b. à vérifier l'exactitude des déclarations d'impôts des contribuables concernés
- c. à redistribuer directement l'argent dû aux employés de la société contrôlée
- d. il a un effet dissuasif auprès des contribuables qui voudraient faire de fausses déclarations

3/ Recherche marketing

43. Lequel de ces logiciels n'est pas un logiciel de traitement d'enquêtes ?

- a. SurveyMonkey
- b. Google Forms
- c. SAP
- d. Sphinx

44. Une étude qualitative : (chassez l'intrus)

- a. est une étude exploratoire
- b. est génératrice de contenu
- c. permet de déterminer les motivations et les freins à l'achat
- d. permet de mesurer les habitudes d'achats

45. Quel type de question doit être évité dans un questionnaire d'enquête ?

- a. les questions filtres
- b. les questions ouvertes
- c. les questions à choix multiples
- d. les questions fermées

46. Laquelle de ces échelles n'est pas utilisée dans l'élaboration de questionnaires d'enquête ?

- a. l'échelle sémantique différentielle
- b. l'échelle d'Osgood
- c. l'échelle de Likert
- d. l'échelle nominale

47. Quelle doit être la toute première question d'un sondage ?

- a. la question d'identification
- b. l'appartenance à quelle PCS
- c. la question filtre
- d. le genre

48. De quoi est capable un SIM ?

- a. de recueillir des informations mercatiques, de les traiter puis de les stocker
- b. uniquement de stocker les informations mercatiques
- c. uniquement de consulter des informations diverses
- d. aucune de ces réponses n'est correcte

49. À quoi peut correspondre la méthode d'administration CAWI ? (chassez l'intrus)

- a. à un questionnaire auto administré sur internet
- b. à un sondage en ligne
- c. à un questionnaire via un site web
- d. à une interview téléphonique en suivant le déroulé sur l'ordinateur

50. Quelle technique ne doit pas être utilisée dans le cadre d'une enquête qualitative ?

- a. le sondage ad hoc
- b. un test projectif
- c. le psychogalvanomètre
- d. le brainstorming

51. Laquelle de ces affirmations ne correspond pas à un baromètre ?

- a. il est réalisé régulièrement avec le même questionnaire
- b. il permet d'obtenir une réponse précise sur une question donnée à un échantillon représentatif
- c. il convient aux études de satisfaction et de notoriété
- d. il permet d'analyser l'amélioration ou la stagnation ou la détérioration des indicateurs en question

52. Quelle est la méthode qui consiste à rassembler un groupe d'experts et à les interroger sur un sujet précis ?

- a. le focus group
- b. la méthode Delphi
- c. une table ronde
- d. un entretien collectif

53. Quel est l'objectif de la recherche causale ?

- a. mettre en place une étude de marché
- b. mettre en évidence une relation de cause à effet entre deux variables
- c. mettre en évidence une corrélation positive entre deux variables
- d. mettre en évidence un phénomène de société

54. Laquelle de ces catégories n'est pas une PCS selon l'INSEE ?

- a. les cadres et professions intellectuelles supérieures
- b. les retraités
- c. les chômeurs
- d. les ouvriers

55. Quelle est la périodicité recommandée pour l'administration d'un baromètre ?

- a. tous les trimestres
- b. chaque semaine
- c. une fois par an
- d. plusieurs fois par mois

4/ Marketing stratégique

56. Laquelle de ces affirmations au sujet de l'avantage concurrentiel est inexacte ?

- a. il peut être durable ou limité dans le temps
- b. c'est un élément permettant une différenciation notable d'une entreprise par rapport à ses concurrents
- c. il est commun aux entreprises évoluant sur le même DAS
- d. il peut s'agir d'une compétence, ressource, image de marque ou même d'un brevet

57. Selon Michael Porter, il existe deux sources d'avantages concurrentiels :

- a. la capacité à fabriquer moins cher que les autres et à moins payer ses salariés
- b. proposer une offre novatrice et être le leader du marché
- c. la capacité à fabriquer moins cher que les autres et proposer une offre différenciante
- d. adopter un management bureaucratique et s'internationaliser

58. Quels sont les facteurs d'attractivité d'un marché ? (chassez l'intrus)

- a. la pratique courante de marges élevées
- b. le taux de croissance dudit marché
- c. une faible intensité concurrentielle
- d. un fort pouvoir de négociation des clients

59. Quel critère n'intervient pas dans l'explication de la courbe d'expérience ?

- a. la différenciation
- b. les économies d'échelles
- c. l'effet d'expérience
- d. la massification des achats

60. Qu'est-ce que peut être un fort capital marque ? (chassez l'intrus)

- a. un avantage concurrentiel
- b. un actif intangible
- c. un accélérateur de la courbe d'expérience
- d. un argument commercial

61. Laquelle de ces stratégies n'est pas évoquée dans la matrice des stratégies génériques de Michael Porter ?

- a. la stratégie d'intégration en amont
- b. la stratégie coût/volume
- c. la stratégie de spécialisation
- d. la stratégie de différenciation

62. Quelle est l'approche marketing qui consiste à communiquer et à vendre via des canaux distincts (e-shop et magasin physique par exemple) ?

- a. la stratégie cross canal
- b. la stratégie omnicanal
- c. la stratégie multicanal
- d. la stratégie Brick & Mortar

- 63. Quelle stratégie marketing (de communication et de vente) recommande l'interconnexion des canaux afin de fluidifier l'expérience client (un service de « Click & Collect » par exemple) ?**
- a. la stratégie cross canal
 - b. la stratégie omnicanal
 - c. la stratégie multicanal
 - d. la stratégie de Pure Player
- 64. Quelle stratégie marketing (de communication et de vente) recommande une synergie et une simultanéité entre tous les points de contact, online ou offline ?**
- a. la stratégie cross canal
 - b. la stratégie omnicanal
 - c. la stratégie multicanal
 - d. la stratégie de Click & Mortar
- 65. Quelle stratégie de distribution est exclusivement en ligne ?**
- a. la stratégie cross canal
 - b. la stratégie de Pure Player
 - c. la stratégie Click & Mortar
 - d. la stratégie Brick & Mortar
- 66. Que peut-on faire d'un produit dilemme (dans la matrice BCG) ? (chassez l'intrus)**
- a. l'abandonner pour ne perdre ni temps ni argent
 - b. racheter une entreprise qui en fabrique et possède un avantage concurrentiel
 - c. investir dans ce produit pour en faire une « star »
 - d. profiter de tout le « cash flow » qu'il dégage
- 67. Qu'est-ce qui ne fait pas partie de la stratégie produit ?**
- a. le conditionnement
 - b. la traçabilité
 - c. les labels éventuels
 - d. la marge nette
- 68. Quel est l'attribut saillant qui va déclencher l'achat du consommateur ?**
- a. un des attributs fonctionnels
 - b. un des attributs associés
 - c. un des attributs symboliques
 - d. cela dépend du consommateur
- 69. Le nom de marque d'un produit peut être protégé :**
- a. pas en France, mais aux USA
 - b. oui à partir d'un seuil de chiffre d'affaires
 - c. oui par l'INPI 10 ans renouvelables
 - d. oui par l'INPI uniquement durant 20 ans
- 70. À quoi correspond la définition suivante : « un ensemble de produits liés entre eux du fait qu'ils fonctionnent de la même manière, s'adressent aux mêmes clients ou sont vendus dans les mêmes points de vente ou zones de prix » ?**
- a. une gamme
 - b. un DAS (Domaine d'activité stratégique)
 - c. un groupe stratégique
 - d. une communauté

71. Comment fixe-t-on le prix de vente HT d'un nouveau produit ?

- a. au coût de revient complet (charges directes + indirectes)
- b. à partir du prix psychologique, déterminé grâce à une enquête
- c. en se positionnant par rapport à la concurrence
- d. en croisant les 3 variables précédemment citées

72. Quel(s) phénomène(s) fait/font qu'un produit fait exception au principe de l'élasticité prix de la demande ?

- a. l'effet de Giffen
- b. l'effet de Veblen
- c. l'effet de spéculation
- d. ces 3 effets

73. Quand utiliser une stratégie d'écémage pour la politique prix d'un produit ? (chassez l'intrus)

- a. lorsque l'on suit une stratégie coût/volume
- b. lorsque l'on suit une stratégie de différenciation
- c. lorsque l'on veut une marge nette importante
- d. lorsque l'on se positionne sur le secteur du luxe

74. De quoi peut provenir le mécontentement de clients qui ont le sentiment d'être surfacturés ou que les tarifs fluctuent trop fréquemment ?

- a. d'une politique de distribution intensive
- b. d'une politique de Yield management
- c. d'une politique de distribution exclusive
- d. d'une politique de distribution sélective

75. Quel document repose sur les 4 éléments suivants : le ton, la promesse, la preuve et le bénéfice ?

- a. le business plan
- b. la copy-stratégie
- c. le médiaplanning
- d. le retroplanning de Gantt

76. Que sont les FCS (Facteurs clefs de succès) ? (chassez l'intrus)

- a. des atouts, communs aux entreprises performantes basées sur le même Domaine d'activité stratégique (DAS)
- b. des avantages concurrentiels
- c. ils représentent les conditions nécessaires, mais pas suffisantes pour survivre sur un secteur d'activité
- d. ils peuvent être d'ordre commercial, marketing ou technologique

77. Au sujet de la matrice ADL, laquelle de ces affirmations est inexacte ?

- a. elle se construit en fonction de 5 positions concurrentielles et du degré de maturité du marché
- b. elle se construit en fonction du taux de croissance du marché
- c. elle préconise le développement naturel ou sélectif, ou la réorientation, voire l'abandon
- d. c'est un outil d'aide à la décision stratégique qui génère une analyse plus fine que la matrice BCG

78. Le taux de marque est égal au pourcentage de marge :

- a. nette divisée par le prix de vente hors-tax
- b. commerciale divisée par le prix d'achat hors-tax
- c. commerciale divisée par le prix de vente hors-tax
- d. commerciale divisée par le prix de vente TTC

79. Qu'est-ce qui n'est pas un critère de choix pour un canal de distribution par rapport à un autre ?

- a. le positionnement du produit
- b. le pouvoir de négociation
- c. les objectifs marketing
- d. aucun, ce sont tous les 3 des critères de choix

80. Qu'est-ce qui n'est pas un avantage d'un canal direct ou court ?

- a. augmenter la visibilité du produit
- b. augmenter la marge commerciale
- c. diminuer les charges
- d. augmenter le contrôle de la distribution

81. Un distributeur possède un stock moyen au prix de vente de 150 000 €. Sachant que sa couverture de stock a été de 3 mois, quel a été son chiffre d'affaires au cours de cet exercice ?

- a. 1 800 000 €
- b. 600 000 €
- c. 900 000 €
- d. 750 000 €

82. Un producteur qui vend ses légumes sur le marché a :

- a. un circuit de distribution court
- b. un circuit de distribution très court
- c. un circuit de distribution direct
- d. aucun circuit de distribution

83. Quelle est la mission de la fonction logistique ?

- a. l'organisation des flux afin d'optimiser les coûts ainsi que la satisfaction client
- b. le chemin emprunté par un produit pour arriver jusqu'à son acheteur
- c. convertir les prospects en clients
- d. vérifier la fiabilité des fournisseurs et l'obtention des meilleures conditions de vente

84. Quelle est la surface de vente minimum d'un hypermarché ?

- a. 400 m²
- b. 2 500 m²
- c. 120 m²
- d. 1 200 m²

85. Quel fut le premier hypermarché au monde en 1963 ?

- a. le magasin Leclerc à Rueil-Plaine
- b. le magasin Walmart à Washington
- c. le magasin Carrefour de Sainte-Geneviève-des-Bois
- d. le magasin Mammouth de Metz

86. Quelle affirmation, au sujet de la zone de chalandise, est inexacte ?

- a. la zone de chalandise isochrone se base sur le temps nécessaire pour se rendre jusqu'au point de vente
- b. la zone de chalandise isométrique se base sur le temps nécessaire pour se rendre jusqu'au point de vente
- c. la zone de chalandise isométrique se base sur la distance entre le magasin et le lieu de résidence à vol d'oiseau
- d. la zone primaire de la zone de chalandise est la plus proche du point de vente

87. Comment se calcule l'indice de sensibilité à la marge d'un produit ?

- a. marge cumulée du produit (%) / nombre de mètres linéaires (%)
- b. contribution du produit à la marge du rayon (%) / part du linéaire développé accordé à ce produit (en %)
- c. chiffre d'affaires HT du magasin en % / % de linéaire du magasin
- d. cet indice est factice

88. Qu'est-ce qui n'est pas un objectif du merchandising ?

- a. augmenter le prix de vente
- b. augmenter le chiffre d'affaires
- c. attirer l'attention du « shopper »
- d. augmenter l'attractivité d'un espace de vente

89. Pour quel type de merchandising la PLV est-elle essentielle ?

- a. le merchandising d'organisation
- b. le merchandising de séduction
- c. le merchandising de gestion
- d. aucun des types de merchandising cités

90. Un accroissement du linéaire est justifié par un indice de sensibilité :

- a. inférieur à 1
- b. égal à 0
- c. cela n'a rien à voir
- d. supérieur à 1

91. En merchandising, laquelle de ces informations est inexacte ?

- a. le niveau des pieds offre les meilleures ventes contrairement aux idées reçues
- b. le niveau des yeux se situe entre 1,1 mètre et 1,6 mètre
- c. le niveau des mains se situe entre 0,60 mètre et 1,1 mètre
- d. le niveau du chapeau est supérieur à 1,6 mètre

92. Quels sont les 3 types d'implantations en magasin ? (chassez l'intrus)

- a. l'implantation en libre circulation
- b. l'implantation Kotler
- c. l'implantation en grille
- d. l'implantation dirigée

93. Qu'est-ce qui n'est pas un type de flux en logistique ?

- a. les flux "just in time"
- b. les flux synchrones
- c. les flux "push"
- d. les flux différés

94. Qu'est-ce qui ne fait pas partie des éléments de la supply chain ?

- a. la gestion de l'information
- b. la gestion du stock
- c. le contrôle qualité
- d. le merchandising

95. Comment appelle-t-on le stock qui permet de parer à une éventuelle rupture de stock ?

- a. le stock minimum
- b. le stock (tout court)
- c. le stock tampon
- d. le stock d'alerte

96. Lequel de ces coûts ne doit pas être intégré (en comptabilité analytique) aux coûts de logistique ?

- a. le coût des stocks
- b. le coût de la force de vente
- c. le coût des acheteurs
- d. le coût des préparateurs de commande

97. Le salaire du contrôleur de gestion est une charge de quelle nature ?

- a. charge directe
- b. charge variable
- c. charge indirecte
- d. il ne s'agit pas d'une charge

6/ Négociation et animation des équipes de vente

98. En cas de conflit au sein de l'équipe, il est judicieux d'utiliser la méthode DESC. À quoi correspond cet acronyme ?

- a. décrire les faits - exprimer son ressenti - sortir le conflit de son contexte - convaincre les protagonistes
- b. décrire les faits - exprimer son ressenti - suggérer une solution - conclure de manière positive en évoquant les conséquences
- c. descendre de son piédestal - écouter les requêtes - sortir le conflit de son contexte - convaincre les protagonistes
- d. dévoiler les secrets - exprimer les étonnements respectifs - suggérer une solution - conclure de manière positive en évoquant les conséquences

99. Afin de résoudre un conflit au sein de votre équipe, quelle attitude devez-vous adopter ?

- a. autoritaire
- b. pugnace
- c. assertive
- d. passive

100. Par quelle phase doit débiter le premier rendez-vous physique avec un client ?

- a. la présentation des conditions générales de vente
- b. la découverte du besoin
- c. les présentations personnelles
- d. l'argumentation commerciale

- 101. Dans le cadre de l'organisation de tournées commerciales, comment nomme-t-on celle qui consiste à diviser le secteur en plusieurs zones, démarrer par le client/prospect le plus éloigné (1h30 environ) et revenir près de chez lui en fin de journée ?**
- a. la tournée en trèfle
 - b. la tournée en escargot
 - c. la tournée en zig zag
 - d. la tournée en marguerite
- 102. Comment calcule-t-on la taille de la force de vente ?**
- a. en divisant le nombre de visites annuelles à effectuer par le nombre de visites annuelles par vendeur
 - b. cela dépend du nombre de visites en présentiel que souhaitent les clients
 - c. cela dépend des usages du secteur d'activité
 - d. ces 3 réponses sont correctes
- 103. Qu'est-ce qu'un objectif SMART ?**
- a. un objectif sérieux - mesurable - récurrent - temporel
 - b. un objectif spécifique - mesurable - réaliste - temporel
 - c. un objectif sur mesure - mesurable - régulier - temporel
 - d. un objectif spécialiste - mesurable - réaliste - temporel
- 104. Laquelle de ces méthodes correspond à un traitement des objections ?**
- a. CRAC
 - b. AIDA
 - c. CROC
 - d. SMART
- 105. Comment appelle-t-on un contact commercial en B to B ?**
- a. un suspect
 - b. un leids
 - c. un leads
 - d. aucune de ces réponses n'est correcte
- 106. Comment calcule-t-on le coût d'acquisition d'un client ?**
- a. budget communication / nombre de nouveaux clients
 - b. coûts marketing + commercial / nombre de nouveaux clients
 - c. coût de recrutement de commerciaux / nombre de nouveaux clients
 - d. coûts marketing + commercial / nombre de prospects
- 107. Quel est le nom de l'indicateur utilisé pour évaluer la perte de clientèle ?**
- a. le taux de rétention
 - b. le taux d'attrition
 - c. le taux de déperdition de clientèle
 - d. le Churn Rate
- 108. Combien de fois est-il moins coûteux de faire revenir un client existant que d'attirer un nouveau client ?**
- a. 5 fois
 - b. 10 fois
 - c. 20 fois
 - d. 2 fois

109. En B to B, le processus d'achat est : (chassez l'intrus)

- a. aux mains d'un groupe de 6 individus, appelé le centre d'achat
- b. l'affaire d'une seule personne : l'acheteur professionnel
- c. rationnel
- d. compte plusieurs étapes allant de la détection du besoin à l'évaluation post achat

110. Selon le modèle « Buygrid » en B to B, il existe 3 situations d'achat :

- a. l'achat routinier, l'achat impulsif et l'achat prémédité
- b. l'achat nouveau, le rachat à l'identique et le rachat modifié
- c. l'achat d'impulsion, l'achat réfléchi et l'achat ponctuel
- d. l'achat régulier, l'achat hédoniste et l'achat oblatif

111. Dans quelles phases de l'achat l'utilisateur a-t-il le plus de poids ?

- a. la détection du besoin et l'évaluation post achat
- b. la détection du besoin et la recherche critique de fournisseurs
- c. la détermination des caractéristiques du produit et l'évaluation post achat
- d. aucune

112. Quel est le type de transaction dans l'échange qui suit ?

Le collaborateur : « Sous quel format dois-je vous envoyer mon compte rendu de visites ? »

Le manager : « Mais je te l'ai déjà dit 100 fois, tu vas ouvrir tes oreilles oui ou non ? »

- a. transaction double
- b. transaction simple
- c. aucune des trois réponses
- d. transaction croisée

113. En vous appuyant sur l'analyse transactionnelle, dans quels états sont les protagonistes de cette transaction ?

Le collaborateur : « Sous quel format dois-je vous envoyer mon compte rendu de visites ? »

Le manager : « Mais je te l'ai déjà dit 100 fois, tu vas ouvrir tes oreilles oui ou non ? »

- a. manager : parent et collaborateur : adulte
- b. manager : enfant et collaborateur : enfant
- c. manager : adulte et collaborateur : enfant
- d. aucune des trois réponses

114. Dans l'extrait de dialogue qui suit, de quel type d'écoute s'agit-il ?

Le commercial : « J'ai rencontré le directeur achat de la société X et on a même déjeuné ensemble au salon C Print. »

Le manager : « Et alors c'est vrai que c'est mieux que le salon Graphitec ? ».

- a. écoute attentive
- b. écoute intermittente
- c. écoute sélective
- d. écoute passive

115. La méthode CAP SONCAS est fréquemment utilisée pour construire un :

- a. business plan
- b. objectif SMART
- c. plan média
- d. argumentaire

116. Quel type d'individu n'appartient pas à la cible relais ?

- a. un bêta testeur
- b. un influenceur
- c. un journaliste
- d. aucun, ils en font tous partie

117. Quel moyen de communication n'appartient pas au hors-média ?

- a. un salon
- b. un podcast
- c. le mécénat
- d. les journées portes ouvertes

118. À quoi correspond la communication Offline ?

- a. à la communication ne passant pas par les médias de masse et les réseaux sociaux
- b. à la communication ne passant que par les réseaux sociaux
- c. à la communication « above the line »
- d. à la communication interpersonnelle

119. Quel secteur d'activité est le premier en termes de dépenses publicitaires en France en 2022 ?

- a. le tourisme
- b. la mode
- c. la beauté
- d. la distribution

120. Quel type de publicité digitale est la plus utilisée ces 3 dernières années en France ?

- a. le SEO, référencement naturel
- b. le SEA, référencement payant
- c. le display
- d. le social media Ads

121. Comment appelle-t-on le cahier des charges, comportant la promesse, la preuve et le ton, d'une campagne publicitaire rédigé par un annonceur et destiné à une agence de communication ?

- a. le plan média
- b. le plan presse
- c. la copy stratégie
- d. le brief d'agence

122. Qu'est-ce qui n'est pas un indicateur KPI pertinent pour une campagne de publicité sur les réseaux sociaux ?

- a. la portée
- b. le taux de rebond
- c. le taux d'engagement
- d. le « Reach »

123. Le prisme d'identité de marque a été conçu par :

- a. Michael Porter
- b. Kapferer
- c. Chandler
- d. Philippe Kotler

124. Sur quoi est basée la loi du souvenir publicitaire ?

- a. le coefficient Bêta de Monrgenstren
- b. le paramètre $K=1,125$
- c. la loi du $K^{1/2}$
- d. rien du tout, cela n'existe pas

125. Selon la matrice de Vaughn, quel schéma correspond à l'achat d'une voiture de sport, comme une Maserati ?

- a. affectif - cognitif - conatif
- b. affectif - conatif - cognitif
- c. cognitif - conatif - affectif
- d. cognitif - affectif - conatif

126. Selon la matrice de Vaughn, quel schéma correspond à l'achat d'une bouteille d'eau minérale, comme une Evian ?

- a. affectif - cognitif - conatif
- b. affectif - conatif - cognitif
- c. cognitif - conatif - affectif
- d. cognitif - affectif - conatif

127. Pour construire un message de communication, sur quelle méthode peut-on s'appuyer ?

- a. AIDA
- b. SONCAS
- c. CRAC
- d. SMART

8 / Commerce et finances internationales

128. À propos du « Self Reference Criterion », quelle affirmation est inexacte ?

- a. il exprime que nous avons recours inconsciemment à notre propre héritage culturel quand nous prenons des décisions (système de valeurs, attitudes, perceptions ...)
- b. il a été présenté par LEE en 1966
- c. il nous démontre que l'être humain n'a aucune tendance ethnocentrique
- d. il se manifeste dans nos prises de décision et est identifié comme le premier obstacle au succès des opérations internationales

129. L'internationalisation peut engendrer des risques financiers, lequel n'en est pas un ?

- a. les frais supplémentaires liés à l'export (surcoût)
- b. la particularité nationale des circuits de distribution
- c. les investissements nécessaires (augmentation du ratio d'endettement)
- d. le non-paiement des créances clients (risque de non-exécution)

130. Qu'est-ce que le risque de transfert ?

- a. le manque d'expérience des cadres commerciaux, la difficulté d'organisation d'un service export
- b. les fluctuations économiques et les bouleversements politiques
- c. la surface financière insuffisante (fonds de roulement, trésorerie)
- d. le blocage de fonds, l'impossibilité de rapatrier capitaux et dividendes

131. Quel risque n'est pas propre à une activité à l'international ?

- a. le risque de change
- b. le risque de transport
- c. le risque de révocation du permis d'exportation
- d. le risque d'instabilité politique et de guerre

132. En quoi consiste le « Piggy-Back » ?

- a. à contrôler des marchandises importées
- b. à créer une société à capitaux mixtes détenue et exploitée par une société chinoise et une étrangère
- c. à importer des marchandises
- d. la commercialisation par une entreprise solidement implantée sur le marché étranger des produits d'une autre entreprise

133. Comment se développe-t-on à l'international en ayant le contrôle et en investissant ?

- a. en créant une succursale
- b. en créant une filiale
- c. en pratiquant l'export kangourou
- d. en achetant une société locale et en l'intégrant au groupe

134. Comment peut-on déléguer sa présence à l'international sans investir ?

- a. par une cession de licence
- b. en pratiquant l'export kangourou
- c. par le biais d'une joint-venture
- d. par le biais d'un commissionnaire exportateur

135. Qu'est-ce qui n'est pas une grande mission de la douane ?

- a. contrôler les marchandises à l'import et à l'export
- b. proposer une assurance spécifique face aux variations des taux de change
- c. lutter contre les trafics et le crime organisé
- d. accompagner les entreprises dans leur internationalisation

136. Quelle est l'affirmation inexacte concernant le crédit documentaire ?

- a. c'est une protection contre le risque d'impayé
- b. le crédit documentaire a été codifié en 1933 par la Chambre de commerce international
- c. il s'agit d'une procédure administrative simple et peu onéreuse
- d. c'est un engagement de paiement émis par la banque d'un acheteur auprès d'un vendeur

137. Quelle procédure permet de vendre ses marchandises sur la promesse de paiement d'une banque plutôt que d'une entreprise commerciale ?

- a. la lettre de crédit
- b. la lettre de change
- c. la traite
- d. le billet à ordre

138. Quelle analyse marketing est-il vraiment pertinent de réaliser avant de choisir un pays étranger où s'implanter ?

- a. la chaîne de valeur de Michael Porter
- b. l'analyse PESTEL
- c. le carré magique de Kaldor
- d. un sondage

139. Afin d'augmenter la trésorerie, quelles sont les techniques de financement à court terme ? (chassez l'intrus)

- a. octroyer des micro-crédits à d'autres entreprises
- b. la compensation commerciale
- c. la titrisation des créances
- d. l'affacturage

140. Comme s'appelle le formulaire nécessaire à un dédouanement à l'importation et à l'exportation dans les pays de l'UE ?

- a. DEB
- b. IMA
- c. EXW
- d. DAU

141. Lequel de ces incoterms n'est pas exclusivement d'ordre maritime ou fluvial ?

- a. CFR
- b. DAP
- c. FOB
- d. FAS

142. À propos des incoterms, laquelle de ces affirmations est inexacte ?

- a. ils ne sont pas obligatoires
- b. ils ont été créés en 1936 par la Chambre de commerce international
- c. ils définissent les obligations du vendeur et de l'acheteur lors d'une transaction commerciale
- d. chaque modalité est codifiée par 3 lettres et exprime le lieu de livraison et le moyen d'acheminement

143. Que signifie l'incoterm FCA ?

- a. le vendeur prend en charge le transport de marchandises jusqu'au point de livraison convenu et assume coûts et risques jusque-là
- b. la marchandise est livrée au premier transporteur à l'étranger, frais payés par le vendeur
- c. le vendeur livre la marchandise au destinataire désigné et payé par l'acheteur
- d. le vendeur livre la marchandise à l'acheteur en ayant tout pris en charge

144. La demande d'ouverture d'un crédit documentaire est effectuée par :

- a. l'acheteur à son banquier
- b. le vendeur à son banquier
- c. le transporteur à son banquier
- d. le banquier du vendeur au banquier de l'acheteur

145. Le carnet ATA simplifie les formalités douanières et réduit le coût des opérations, mais cette procédure d'exportation est valable à destination de quels pays ?

- a. uniquement en zone UE
- b. uniquement lorsque les échanges sont aériens
- c. dans absolument tous les pays
- d. uniquement dans les pays signataires de la convention ATA

146. Laquelle de ces affirmations à propos de la TVA est inexacte ?

- a. les exportations de biens vers des pays situés hors de l'UE ne sont pas soumises à la TVA
- b. la Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est une taxe à la consommation qui s'applique à la quasi-totalité des biens et des services achetés et vendus pour être utilisés ou consommés dans l'UE
- c. les taux de TVA appliqués en UE varient d'un pays à l'autre, mais ils sont généralement compris entre 15 et 27 %
- d. toutes ces affirmations sont fausses