

Informations: Sélectionner la ou les bonne(s) réponse(s)

- ne vous fiez pas aux pluriels dans l'énoncé !
- Téléphone interdit.
- Documents interdits.

Légende



Rubrique: Autre / Non classable.

1 Qui fixe le prix d'une prestation de VTC, selon quelle contrainte ?

Indication/Réponse : Le chauffeur VTC en fonction de l'offre et de la demande de son lieu d'exercice

2 Citez 4 moyens de communication à votre disposition pour faire connaître votre entreprise ?

Indication/Réponse : site-web ou blog

E-mailing

Texto

Journaux locaux

Flyers

Presse professionnelle

Radio locale

Réseaux sociaux

3 Votre client oublie son portefeuille dans votre véhicule. Que faites-vous ?

Indication/Réponse : Le contacter le plus rapidement possible, le rassurer, lui proposer de récupérer son bien le plus sûrement et rapidement possible

4 A quoi correspond le chiffre d'affaires d'un exploitant VTC ?

Indication/Réponse : Il correspond à la somme des prestations réalisées au cours d'un exercice (transports et prestations annexes).

5 Le conducteur de VTC propose, dans le cadre de sa mission, des prestations de standing auprès d'une clientèle haut de gamme. Pour ces raisons il doit tout mettre en œuvre afin de ne pas avoir une réputation usurpée et se distinguer des autres transporteurs de personnes en :

- prenant en charge tous les clients avec qui il peut être rentable sans tenir compte de la qualité de la prestation
- optimisant sa structure, adoptant une attitude et un comportement professionnel et disposant d'un véhicule remarquable et remarqué
- prenant en charge des clients sans tenir compte des valeurs du conducteur de VTC, ni de la norme de la profession
- utilisant un véhicule puissant, en bon état de propreté afin de déposer le client le plus rapidement possible au mépris des règles élémentaires

6 Le prix psychologique correspond :

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

7 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

8 Vendre une prestation à perte :

- constitue une forme de concurrence déloyale
- est interdit par le code du commerce
- n'est possible que lorsqu'un contrat annuel de type abonnement a été souscrit par le client

9 Pendant une mission, l'un de vos clients fait un arrêt cardiaque. Que faites-vous en priorité ?

- vous appelez le 911
- vous appelez le 112
- vous sécurisez les lieux

10 Quelle affirmation est vraie :

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

-

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

11 Le concierge dans un hôtel a pour fonction :

- le ménage, la sortie des poubelles
 - de satisfaire les besoins et demandes des clients
 - la surveillance de l'hôtel afin d'assurer la tranquillité des clients
-

12 Diriez-vous que fidéliser vos clients VTC coûte :

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

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

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

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

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

15 La formule binôme permet de calculer le prix de revient sur les termes suivants :

- le coût conducteur
 - le coût variable par kilomètre
 - le coût fixe véhicule par jour
-

16 Qu'est-ce qu'un prospect ?

- une brochure publicitaire référençant l'ensemble d'un catalogue de prestation
 - une publicité sur format papier A5 ou plus petit permettant au conducteur de VTC de se faire connaître
 - un client potentiel
 - l'ensemble des clients non facturés uniquement
-