

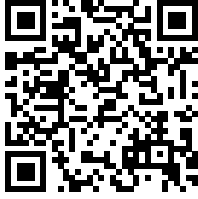


Feuille de réponses

Veillez suivre les instructions sur la feuille de questions. Pour chaque question, remplissez en entier les cercles qui correspondent à vos réponse(s).

Comment sont prises en compte vos réponses?

Correct = ● Incorrect = ✗ ✓ ⊖



Informations:

Sélectionner la ou les bonne(s) réponse(s) - ne vous fiez pas aux pluriels dans l'énoncé ! - Téléphone interdit. - Documents interdits.

Copie #404844 de l'examen #22984(Référence: **190410-9176-9274-22984**)

- 1 A ○ B ○ C ○
- 2 A ○ B ○ C ○
- 3 A ○ B ○ C ○ D ○
- 4 A ○ B ○ C ○
- 5
- 6 A ○ B ○ C ○
- 7
- 8
- 9
- 10 A ○ B ○ C ○
- 11 A ○ B ○ C ○
- 12 A ○ B ○ C ○ D ○
- 13 A ○ B ○ C ○ D ○
- 14 A ○ B ○ C ○
- 15 A ○ B ○ C ○
- 16 A ○ B ○ C ○





Feuille de réponses

Veillez suivre les instructions sur la feuille de questions. Pour chaque question, remplissez en entier les cercles qui correspondent à vos réponse(s).

Comment sont prises en compte vos réponses?

Correct = ● Incorrect = ☒ ☑ ⊖



Informations:

Sélectionner la ou les bonne(s) réponse(s) - ne vous fiez pas aux pluriels dans l'énoncé ! - Téléphone interdit. - Documents interdits.

Copie #404844 de l'examen #22984 (Référence: **190410-9176-9274-22984**)

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10



Feuille de questionnaire

Ne pas répondre ici sur la feuille des questions de l'examen! Utilisez la feuille de réponse prévue à cet effet.



www.evalbox.com

Informations: (16 questions)

Sélectionner la ou les bonne(s) réponse(s) - ne vous fiez pas aux pluriels dans l'énoncé ! - Téléphone interdit. - Documents interdits.

Copie #404844 de l'examen #22984 (Référence: **190410-9176-9274-22984**)

1 Vendre une prestation à perte :

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

2 Diriez-vous que fidéliser vos clients VTC coûte :

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

3 Qu'est-ce qu'un prospect ?

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

4 Qu'est-ce qu'une zone de chalandise ?

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

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

6 Quelle affirmation est vraie :

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

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

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

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

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

- A sur le siège avant
- B sur le siège arrière droit
- C sur le siège arrière gauche

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

- A le coût variable par kilomètre
- B le coût conducteur
- C le coût fixe véhicule par jour

12 Le prix psychologique correspond :

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

13 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 :

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

14 Le concierge dans un hôtel a pour fonction :

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

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

- A vous appelez le 112
- B vous sécurisez les lieux
- C vous appelez le 911

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

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