

# Exemple de 80 questions au concours de la Banque Populaire au Maroc

1 / Un client tarde à valider ma proposition commerciale :

- je l'appelle pour lui prolonger la validité de l'offre et répondre à ses questions
- je le relancerai juste avant la fin de validité de l'offre
- je le relance en lui disant que mon offre est limitée dans le temps

2 / J'utilise mon cercle de connaissances pour nouer des contacts professionnels :

- souvent
- lorsque c'est opportun

3 / Je préfère commercialiser :

- des projets sur mesure
- des produits plus standards qui me permettent de faire beaucoup de ventes

4 / Je dois faire un devis pour un grand groupe :

- je propose des remises volumes importantes car ils doivent avoir une forte demande
- c'est l'opportunité de gagner plus d'argent, je lui propose un service personnalisé avec un prix élevé
- j'applique la grille de prix standard

5 / Je dois contacter le directeur marketing de la société Tolmer. La secrétaire me dit qu'il n'est pas disponible et m'invite à lui envoyer un mail à [contact@tolmer.com](mailto:contact@tolmer.com) :

- je rappellerai vers 19h
- j'insiste pour avoir son e-mail direct

6 / Si je pratique un sport en compétition, c'est d'abord :

- pour le sport
- pour gagner

7 / Lors d'un premier rendez-vous chez un prospect, celui-ci se dit pressé et me demande une présentation succincte de mes produits :

- je lui présente les grandes lignes de mes prestations
- Je l'interroge d'abord sur ses besoins précis
- je me concentre sur les produits phares qui peuvent l'intéresser

8 / Je croise mon client à un cocktail. J'attends justement de sa part une réponse à mon devis :

- je le salue mais ne discute pas de l'offre commerciale, il est là pour se détendre
- je saisis cette opportunité pour lui demander s'il a regardé ma proposition
- je lui demande la permission de le rappeler

9 / Je vends un logiciel de gestion de recrutement. Pour convaincre mon client, je lui dis :

- "Je vous fais bénéficier d'une offre d'essai gratuite et répondrai à toutes vos questions."
- "Cet outil va réduire vos coûts administratifs d'environ 20%."
- "C'est un produit d'excellente qualité pour un prix raisonnable."

10 / Dans une boutique, je repère des objets intéressants pour la décoration de mon salon :

- j'achèterai à condition que le prix soit raisonnable
- je cherche à négocier et à faire baisser le prix

11 / Au théâtre, je serais probablement :

- comédien(ne) dans un one-man show
- auteur ou scénariste d'une pièce

12 / Lors d'un appel, un client mécontent se montre très agressif à mon égard :

- je lui raccroche au nez, je ne travaille pas pour être insulté(e)
- je hausse ma voix pour lui faire comprendre qu'il me doit le respect
- je lui dis que s'il continue à parler ainsi je raccroche

13 / Je vends de l'espace publicitaire pour un média en ligne. Dans ma prospection, je privilégie :

- l'envoi de mail personnalisés
- les réseaux sociaux professionnels
- le téléphone

14 / Mes meilleurs clients :

- sollicitent mes conseils
- m'appellent lorsqu'ils ont besoin de quelque chose
- me contactent rarement car je gère très bien leur compte

15 / Pour garantir la bonne satisfaction de mes clients :

- je m'assure personnellement de la bonne réception des produits/services
- je leur dis qu'ils peuvent m'appeler si besoin
- je les appelle et leur envoie des mails régulièrement pour avoir des retours

16 / Pour atteindre mes objectifs :

- je compte sur mon seul mérite
- je n'hésite pas à faire jouer mes relations

17 / Je suis commercial(e) chez un éditeur de logiciels. Un client m'appelle pour acheter un produit de la gamme :

- je lui décris le produit pour confirmer son choix
- je clarifie d'abord sa demande et ses objectifs
- j'effectue la vente et lui propose d'autres produits/services

18 / Mon collègue me demande de terminer son rapport, car il part en vacances :

- j'y passe tout le week-end afin que le rapport soit parfait
- je ferai ce que je peux selon mes disponibilités
- il n'a qu'à le terminer lui-même

19 / Un client historique ne veut pas payer l'augmentation de son abonnement :

- je lui dis qu'il a bénéficié de tarifs préférentiels et insiste pour qu'il soit augmenté
- je lui accorde le même abonnement en échange d'un témoignage de sa part
- je lui propose de reporter l'augmentation à l'année prochaine

20 / J'aime travailler sur de gros contrats dont l'issue est incertaine :

- plutôt d'accord
- plutôt pas d'accord

21 / Avec les autres :

- je me montre tolérant(e) quelles que soient les circonstances, même les plus pénibles
- je suis tolérant(e) jusqu'à une certaine limite (par exemple, je n'accepte pas l'ingratitude ou le mensonge)

22 / Utiliser les réseaux sociaux pour gérer les contacts professionnels est :

- très pratique
- parfois utile
- une perte de temps

23 / Il m'arrive d'avoir des paroles que je regrette par la suite :

- de temps à autre
- rarement
- jamais

24 / Je dois collecter des dons pour une association :

- je publie des articles vantant les bienfaits de l'association
- j'envoie un mailing aux potentiels sponsors

- je rencontre un par un les potentiels sponsors

25 / Lors d'une sortie ou d'un déjeuner d'équipe, je suis généralement celui(celle) qui :

- lance les blagues
- rit aux blagues
- sourit aux blagues

26 / Mon objectif trimestriel est fixé à 10% de croissance et, pour ce trimestre, j'ai atteint 5% de croissance. Pour le prochain trimestre :

- je renégocie mes objectifs conformément à la réalité du marché
- je suis confiant(e) dans mes objectifs de 10% de croissance
- je compte faire entre 10% et 15% de croissance

27 / Un client me demande de l'aide pour paramétrer un service en ligne. Le consultant en charge de ce service n'est pas disponible au cours de la semaine :

- je m'en occupe, cela me prendra deux heures au plus
- je lui fournis les indications essentielles et la documentation

28 / Pour développer mes ventes de prestations en informatique, je préfère :

- être exposant(e) sur des salons
- le démarchage direct
- l'envoi ciblé de catalogues

29 / Dans un restaurant, j'entends des gens parler de mon entreprise :

- j'écoute discrètement et me sens fier(e)
- je vais vers eux et leur donne ma carte de visite
- j'ignore la conversation

30 / Ce qui me motive le plus :

- me focaliser sur les marchés qui m'intéressent
- négocier quel que soit le contrat, toute victoire est stimulante

31 / Lors d'un appel, mon interlocuteur me dit qu'il travaille déjà avec un prestataire. Je lui réponds que :

- ma société possède le meilleur rapport qualité/prix du marché
- mon offre présente des avantages exclusifs
- nous avons une charte de qualité, contrairement à son prestataire

32 / Cela m'exaspère si l'on m'interrompt :

- plutôt vrai
- plutôt faux

33 / Je suis en plein milieu d'un film au cinéma lorsqu'un collègue m'appelle :

- je sors et prends l'appel
- je lui envoie un SMS pour lui dire que je le rappellerai
- j'avais déjà éteint mon portable

34 / Lorsque je dois défendre des idées devant des personnalités publiques ou des responsables d'un niveau hiérarchique très élevé :

- je peux être intimidé(e)
- je suis rarement intimidé(e)
- je ne suis jamais intimidé(e)

35 / J'ai au téléphone un client qui ne parvient pas à faire fonctionner un appareil électroménager :

- je lui demande de m'expliquer son souci
- je m'engage à ce qu'une personne du service après-vente le rappelle
- je le transfère à un collègue qui s'y connaît mieux que moi

36 / Je gère une entreprise familiale. Je préfère vendre à :

- quelques grandes sociétés ou distributeurs connus
- plusieurs petites entreprises ou détaillants avec lesquels la vente se fait rapidement (où le cycle de vente est court)
- des particuliers

37 / La prospection téléphonique :

- est mon occupation favorite
- m'est indispensable
- ne m'est pas indispensable

38 / Cela m'irrite si l'on persiste à me contredire :

- vrai
- faux

39 / Mon manager décide d'augmenter mes objectifs de vente :

- je redouble d'activité si les primes sont intéressantes
- j'accepte le challenge si on investit davantage en communication
- j'accepte si je suis moi-même convaincu(e) du produit

40 / À peine arrivé(e) chez le client, j'apprends que le rendez-vous est annulé. Le prochain rendez-vous est dans une heure :

- je vais voir dans les bureaux voisins s'il y a des opportunités
- je vais au café pour préparer mes prochains rendez-vous
- j'essaie d'avancer mon prochain rendez-vous

41 / Par rapport à mon salaire fixe, ma rémunération variable est :

- primordiale
- aussi importante
- secondaire

42 / Un client me sollicite pour un produit assez coûteux. Cependant, nous avons un autre produit moins cher qui pourrait lui convenir :

- je lui vends le produit qu'il demande
- je l'informe des autres produits existants
- j'évalue en détail ses besoins avant de lui faire une proposition

43 / Je sais convaincre mes interlocuteurs, même les plus réticents :

- tout le temps
- la plupart du temps
- lorsque je maîtrise parfaitement mon sujet

44 / Face à un client réticent, il m'arrive de lui forcer un peu la main afin d'obtenir un contrat signé :

- plutôt vrai
- plutôt faux

45 / Un prospect émet des doutes sur la capacité de production de ma petite entreprise. Je lui réponds :

- "Nous sommes un acteur majeur et avons toujours tenu nos engagements."
- "Notre flexibilité nous permet de disposer de toutes les ressources nécessaires."

46 / Une machine livrée à mon client est tombée en panne. Ce dernier me contacte afin de trouver une solution :

- je m'arrange pour lui envoyer un réparateur aux frais de la société
- je le mets en relation avec le service technique

47 / Je me plains parfois lorsque les choses ne vont pas comme je veux :

- plutôt vrai
- plutôt faux

48 / Lors de la prospection, je préfère :

- appeler systématiquement un grand nombre de responsables
- cibler quelques décideurs clés
- établir des partenariats pour accélérer les ventes

49 / J'ai envoyé une proposition commerciale à un important prospect rencontré lors d'un salon. Sans nouvelle de sa part :

- je lui envoie un mail pour savoir s'il est toujours intéressé

- j'insiste auprès de lui pour avoir une réponse

50 / J'appelle un prospect à qui j'ai envoyé une plaquette. Celui-ci me dit que nos services ne répondent pas à ses besoins :

- je prends note et le recontacterai d'ici quelques mois
- je lui demande quel type de service l'intéresserait
- je lui suggère de tester nos services gratuitement

51 / Je suis en pause déjeuner quand le téléphone sonne :

- je prends et traite l'appel
- je rappelle immédiatement après la pause
- je prends les coordonnées et rappelle après la pause

52 / Je représente mon entreprise lors d'une exposition, mais il n'y a pas beaucoup de visiteurs. Pour augmenter mes contacts :

- j'arrange le stand pour qu'il soit le plus attrayant possible
- je lance un jeu-concours avec des prix à gagner
- je vais au-devant des clients potentiels dans l'allée

53 / Plusieurs filiales d'une même multinationale sont mes clientes :

- je vends aux filiales au prix du marché pour augmenter mes marges
- je joins le siège pour négocier un contrat-cadre
- je demande à mon directeur la stratégie à suivre

54 / De mes précédents emplois ou études, j'ai gardé contact avec :

- quelques personnes
- la plupart des gens
- tout le monde

55 / Un client important me dit qu'il envisage de passer à la concurrence qui, selon lui, est moins chère. Je lui réponds :

- "Nous sommes les plus compétitifs et je vous garantis le meilleur service."
- "Nous sommes disposés à rediscuter du prix."
- "Hormis le prix, y aurait-il d'autres raisons à ce changement ?"

56 / Après une journée de travail, je préfère :

- passer du temps avec des amis
- dîner avec des clients

57 / J'aide mon ami à vendre ses produits artisanaux au marché :

- je conçois les prospectus
- j'anime le stand et sollicite les passants

- je distribue les prospectus sur le marché

58 / Au bout de trois appels en prospection, je n'ai que des refus :

- je continue mes appels
- j'essaie un autre mode de contact

59 / Je parle de nos prix compétitifs. Mon interlocuteur me rétorque que nos produits sont moins chers car de moins bonne qualité. Je lui réponds :

- "Nous avons externalisé une partie de la production auprès d'un des meilleurs prestataires du marché."
- "Nous avons ajusté la production selon les besoins avérés de nos clients."
- "Ce n'est pas parce que c'est moins cher que c'est de mauvaise qualité."

60 / Cela fait deux ans que mon équipe cherche à développer le marché Suisse, mais sans succès :

- je lance une campagne de communication
- je relance moi-même les principaux prospects

61 / En voyage à l'étranger, je dois prendre un taxi de l'aéroport au centre-ville :

- je monte dans le taxi, m'étant déjà renseigné sur les prix
- je monte dans le taxi, le prix devrait être raisonnable
- je demande le prix et je négocie si besoin

62 / En réunion, je suis plus probablement celui (celle) qui :

- attend que quelqu'un initie la discussion
- initie la discussion dans mon domaine d'expertise
- initie et mène les discussions

63 / Je suis au théâtre pour voir une pièce et j'ai une place en plus :

- je la vends au premier venu
- je la vends à un bon prix
- je la donne

64 / Si mon collègue gagnait deux fois plus que moi pour le même travail du fait de ses contacts, cela me fâcherait :

- vrai
- faux

65 / Ma correspondance de train n'a pas été assurée. Le prochain train est le lendemain :

- je prends mon mal en patience
- je fais un scandale
- je suis énervé(e) et attristé(e) à la fois



66 / Au travail :

- la compétition me stimule
- je n'ai pas besoin de compétition pour avancer

67 / Pour trouver un emploi, je mettrais l'accent dans un premier temps sur :

- mon réseau de connaissances
- l'envoi méthodique de mon CV

68 / Mon client est intéressé par un produit de notre gamme mais le compare à un produit concurrent :

- je lui demande quels sont ses critères de choix
- j'argumente sur les performances de mon produit

69 / Au marché, un client semble intéressé par un produit sur mon étalage :

- je lui demande quelle couleur lui plairait
- je lui demande s'il souhaite des informations

70 / Dans mes présentations :

- je cherche à captiver mon auditoire
- je cherche à faire preuve d'objectivité
- j'arrive à vendre ce que je veux

71 / Lors d'un rendez-vous, mon prospect se montre très intéressé. Cependant, il semble hésiter sur sa décision :

- je lui propose de signer le bon de commande
- je lui propose d'en reparler et de se revoir

72 / Je vends des téléviseurs dans un grand magasin, une personne se promène dans mon rayon :

- je lui dis bonjour et la laisse regarder d'elle-même pour ne pas la brusquer
- je lui présente les modèles phares

73 / J'ai visité des prospects sans avoir généré de contrat :

- je revois l'offre produit avec le marketing
- je visite d'autres prospects rapidement

74 / J'ai démarré il y a six mois un contrat avec les institutionnels d'une petite ville :

- je contacte des collectivités voisines
- je fais un communiqué de presse sur ce partenariat
- je m'assure d'abord de bien fidéliser ce client

75 / Lorsque je présente mes produits à un client :

- je l'interroge d'abord sur ses besoins précis
- je me concentre sur les produits phares qui peuvent l'intéresser

76 / Mon PDG me convie à un dîner auquel participent des hommes d'affaires :

- je laisse parler mon PDG et le soutiens
- je sympathise avec tout le monde et parle de la société

77 / Parmi les missions suivantes, je choisirais :

- de développer le marché des PME
- de développer le marché des grands comptes
- d'analyser les ventes pour aider à la prise de décision

78 / Je préfère vendre :

- des produits qui ont du succès
- des produits chers et complexes

79 / Je pars en séjour avec des amis :

- cela ne me dérange pas de m'occuper de toute l'organisation
- je préfère que l'on se répartisse les tâches

80 / J'ai eu l'occasion de bien négocier mon offre avec un prospect qui semble convaincu. Celui-ci me demande une remise supplémentaire :

- je l'appelle pour confirmer mes prix et lui accorde des facilités de paiement
- je lui accorde une remise de 10% s'il signe dans la semaine
- je lui accorde une remise de 15% s'il signe tout de suite

En savoir plus sur [journaldubusiness.com](http://journaldubusiness.com)