

Questions

Choisis les bonnes réponses.

1. Il est important de faire une bonne impression lorsque les clients arrivent au restaurant. Place les étapes en ordre pour assurer le succès d'une première rencontre.

- 4 Répondre aux questions
- 1 Accueillir le client
- 5 Conclure la transaction
- 3 Poser des questions
- 2 Écouter le client

2. Tu travailles comme réceptionniste d'hôtel. Un client est frustré, car on lui a donné une chambre avec un lit seulement pour sa famille de quatre. Que fais-tu?

- a. Tu lui offres une chambre avec deux lits.
- b. Tu lui offres une chambre avec deux lits à un prix réduit.**
- c. Tu lui offres un rabais pour sa prochaine visite.

3. Un client appelle et demande pour des renseignements sur un de vos produits. Il est important de bien communiquer, car tu veux :

- a. faire autant de ventes que possible.
- b. lui répondre rapidement afin de servir le prochain client.
- c. bien transmettre ton message pour lui fournir la bonne information.**

4. Un client en fauteuil roulant a de la difficulté à ouvrir la porte et entrer dans l'édifice. Que fais-tu?

- a. Tu lui demandes s'il veut de l'aide.**
- b. Tu le laisse se débrouiller lui-même.
- c. Tu pousses la chaise roulante à l'intérieur pour lui.

5. Une cliente refuse de payer sa facture, car elle dit que son repas n'était pas satisfaisant. Que lui réponds-tu?

- a. Je suis désolé madame, mais tu dois tout de même payer ta facture.
- b. Si tu l'avais mentionné plus tôt, j'aurais pu vous apporter un autre repas.
- c. Je regrette que vous ayez eu une mauvaise expérience, madame, voici un coupon-rabais pour votre prochaine visite.**

6. Tu viens de vendre un réfrigérateur à une cliente. Choisis le meilleur énoncé pour lui faire une vente complémentaire.
- a. La garantie est couteuse, mais elle vaut la peine.
 - b. Puis-je vous recommander la cuisinière correspondante?**
 - c. Nous avons le nouveau modèle pour seulement 400 \$ de plus.
7. Tu travailles dans un hôtel comme réceptionniste. Ton collègue te dit qu'il a réservé une chambre pour ses parents. Il leur a donné la chambre pour la moitié du prix régulier. Que fais-tu?
- a. Tu lui dis que c'est une bonne idée et que tu ferais la même chose.
 - b. Tu suggères qu'il vérifie auprès du patron avant de prendre cette décision.**
 - c. Tu ne dis rien et tu en parles au patron.
8. Un client désire payer avant sa carte de crédit. La date d'expiration de sa carte de crédit est le 30 avril 2020. La date d'aujourd'hui est le 3 mai 2019. Sa carte de crédit est-elle expirée?
- a. Oui
 - b. Non**
9. Marjo désire acheter des billets de loterie. Tu lui demandes sa carte d'identité. Sa date de naissance est le 9 septembre 2002 et la date d'aujourd'hui est le 22 octobre 2018. Calcule l'âge de la cliente et indique si elle peut acheter les billets.
- a. Oui
 - b. Non**
10. Tu prends un message téléphonique pour ton patron. Choisis la date qui correspond à « June 14th » pour l'écrire correctement sur le formulaire de message.
- a. June 24th 2018
 - b. 06-14-2019
 - c. July 19th 2014
 - d. 14-06-2019**

Barème d'évaluation

Tableau

Chaque énoncé du tableau correspond au module qui porte le même numéro. Si une personne apprenante a répondu « Non » ou « Un peu », il serait bon de revoir le module en question.

Questions

Si la personne apprenante n'a pas bien répondu aux questions :

Q1 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 1 – Le service à la clientèle*.

Q2 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 2 – Habiletés recherchées*.

Q3 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 3 – Introduction à la communication*.

Q4 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 4 – Les clients ayant une invalidité*.

Q5 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 5 – Les étapes de la vente*.

Q6 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 6 – La promotion des services et des produits*.

Q7 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 7 – La résolution de problèmes*.

Q8 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 8 – Les tâches régulières*.

Q9 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 9 – Les ventes au comptoir*.

Q10 – Il serait bon de revoir les notions étudiées dans le *Module 10 – La communication au téléphone*.