

Candidat no :

Nom :

Prénom :



Schweizerischer Verband technischer Kaderleute
Société suisse des cadres techniques
Società svizzera dei quadri tecnici

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2020

Marketing et vente

FEUILLES DE SOLUTIONS

Pour la totalité de l'examen, utilisez **exclusivement** les feuilles de solutions suivantes.

Les remarques et notes effectuées sur les feuilles comportant les exercices ne seront pas évaluées.

S'il n'y a pas assez de place disponible, veuillez svp utiliser le verso de la feuille de solutions.

De plus, vous avez encore à disposition en annexe 2 feuilles de solutions vides supplémentaires. Vous pourrez en obtenir d'autres auprès de l'organe de surveillance.

Partie 1: Questions fermées portant sur les connaissances

Questions à réponse unique et choix multiples, exercices de remise dans l'ordre logique et d'association

Evaluation :

2 points par exercice = 34 points

	Réponses			
Questions à réponse unique	A	B	C	D
1.1.				
1.2.				
1.3.				
1.4.				
1.5.				
1.6.				
1.7.				
Questions à choix multiples	A	B	C	D
1.8.				
1.9.				
1.10.				
1.11.				
1.12.				
1.13.				
Remise dans l'ordre logique	A	B	C	D
1.14.				
1.15.				
Associer les bons numéros aux bonnes notions	A	B	C	D
1.16.				
1.17.				

--

Candidat no :

Nom / prénom :

Partie 2: Questions ouvertes portant sur les connaissances

Evaluation :

6 points maximum par exercice.

Questions situatives

2.1. Acquisition de clients

Approches différentes, concrètes et sensées sur la manière dont votre collègue peut obtenir de telles informations :

Approche 1 :

Approche 2 :

Approche 3 :

Candidat no :

Nom / prénom :

2.2. Service à la clientèle

1. Objectif de vente pour une gestion réussie de votre clientèle existante pour l'année 2021 :

2. Objectif de vente pour une gestion réussie de votre clientèle existante pour l'année 2021 :

3. Objectif de vente pour une gestion réussie de votre clientèle existante pour l'année 2021 :

Candidat no :

Nom / prénom :

2.3. Traitement des réclamations

Règles différentes, importantes à respecter pour garantir le succès du traitement des réclamations	Explication détaillée
Règle 1 :	
Règle 2 :	

Candidat no :**Nom / prénom :**

Exercice de visualisation

2.4. Promotion des ventes

Description graphique de la **stratégie push** le long de la chaîne commerciale :

Explication de la **stratégie push** :

Description graphique de la **stratégie pull** le long de la chaîne commerciale :

Explication de la **stratégie pull** :

Candidat no :

Nom / prénom :

Texte libre

2.5. Stratégie marketing

Stratégies distinctes pour atteindre des avantages concurrentiels	Explication détaillée
1.	
2.	

Candidat no :

Nom / prénom :

Partie 3: Mini cases

Evaluation :

12 points maximum par exercice.

3.1. Evolution du marché

Exercice 1 :

Raisons différentes et en relation avec le cas qui pourraient être à l'origine du développement décrit	Exemple en relation avec le cas
1.	
2.	

Candidat no :

Nom / prénom :

Exercice 2 :

Analyses stratégiques différentes qui devraient être planifiées en raison des évolutions du marché	Explication détaillée
1.	
2.	

Candidat no :

Nom / prénom :

3.2. Tests et mix marketing

Exercice 1 :

Problèmes centraux fondamentalement différents concernant la compréhensibilité et la transparence des tests effectués

Problème central 1 (y.c. explication) :

Problème central 2 (y.c. explication) :

Candidat no :

Nom / prénom :

Exercice 2

Principales modifications du mix marketing avec justification	Explication de la prochaine étape
pour le produit A10:	
pour le produit B20:	
pour le produit C30:	

Candidat no :

Nom / prénom :

3.3. Acquisition téléphonique

Exercice 1 :

Erreurs centrales différentes que votre collègue a commises lors de la conversation téléphonique	Justification
1.	
2.	

Candidat no :**Nom / prénom :**

