



## Quiz gestionnaire de communauté

### Module 1: Digital Marketing

1. Complétez la définition de e-commerce en cochant les cases correspondantes (en gras toutes les bonnes réponses)

- a) le commerce électronique désigne les transactions commerciales
- b) qui sont conduites électroniquement
- c) et comprennent l'achat
- d) et comprennent l'achat et la vente
- e) de biens numérique
- f) de biens et services numérique
- g) de biens et services, y compris les biens et services numériques

2. Il existe différentes possibilités d'effectuer du commerce électronique et de créer de la valeur en ligne. Veuillez indiquer le mode e-comme approprié pour les exemples ci-dessous (toutes les bonnes réponses sont en gras)

	Business-to-Customer (B2C)	Customer-to-Customer (C2C)	Customer-to-Business (C2B)
livre-revente privé			
classifié service d'annonces			
lieux de marché en ligne			
boutiques en ligne			
revue portails			
Compétition photographique des clients			

3. Qu'est-ce est-ce que ROI représente? ?

- $\text{Retour sur Investissement} = (\text{Gain de Investissement} - \text{Coût de l'Investissement}) / \text{Coût de l'Investissement}$
- $\text{Retour sur investissement} = \text{Coût de l'investissement} / \text{Gain de l'investissement}$
- $\text{Retour sur Investissement} = \text{Gain de l'investissement} - \text{Coût de l'investissement}$

4. Veuillez indiquer quelle fonctionnalité de la liste ci-dessous appartient à Digital Marketing et laquelle appartient au marketing traditionnel. (Sélection multiple possible)

	Marketing Traditionnel	Marketing Digital
visant à améliorer les performances de l'entreprise		
interaction mutuelle entre client et entreprise		
orientation client		
utilisation de canaux de communication bien établis avec un large impact		
communication sponate et rapide		



Erasmus+



Marketing  
Traditionnel

Marketing Digital

Pensée stratégique

Augmente la reputation en ligne

5. La liste indique plusieurs objectifs marketings. Choisissez des tactiques de marketing appropriées en cochant les cases.

	Affichage / Publicité de bannière	Publicité par e- mail	Publicité dans les moteurs de recherche	ambassadeurs marque / avis client	viral camapagne	Site internet et boutique en ligne
promotion de produit authentique						
augmenter la visibilité en ligne						
ciblé sur la communication client						
augmenter la visibilité en ligne au-delà du marché cible traditionnel						

## Module 2: Stratégie d'entreprise

1. Le processus stratégique comprend plusieurs étapes. Veuillez mettre les éléments suivants dans le bon ordre en indiquant quelle étape est la première, la seconde, etc. ( en gras une seule réponse )

	première étape	deuxième étape	troisième étape	quatrième étape
Analyses				
Contrôle stratégique				
Développement stratégique				
Stratégie de mise en oeuvre				

2. Quels éléments constituent une analyse PEST?

- a) Facteurs Politiques
- b) Facteurs Socio-culturels
- c) Facteurs Historique
- d) Facteurs Technologiques
- e) Facteurs Philosophiques
- f) Facteurs Mode
- g) Facteurs Économiques



Erasmus+



**3. Quels éléments constituent une analyse SWOT? (en gras toutes les réponses correctes)**

- a) Forces
- b) Menaces
- c) Opportunités
- d) Les tendances
- e) Faiblesses
- f) Concurrents

**Module 3: Management des relations et des risques**

**1. " Les «recommandations de plaidoyer» appartiennent à quel groupe de parties prenantes?**

- a) Marché intérieur
- b) Marché d'influence
- c) Marché client
- d) Marché de référence

**2. Le plus haut niveau de développement communautaire selon le modèle de maturité communautaire (MCM) est:**

- a) Hiérarchie
- b) Communauté Émergente
- c) En réseau
- d) Communauté

**3. Le processus de gestion de crise comprend plusieurs étapes. Veuillez mettre les éléments suivants dans le bon ordre en indiquant quelle étape est la première, la seconde, etc. (en gras toutes les réponses correctes)**

	première étape	deuxième étape	troisième étape	quatrième étape	cinquième étape	sixième étape
Notifications et affectations						
Vérifier et évaluer la crise						
Communication et management						
Évaluer le niveau de crise de la communication						
Développer et fournir des messages						
Surveiller et fournir des commentaires						

**Module 4: Management des problèmes**



**1. Pourquoi une définition de problème complète est-elle si importante dans le processus de gestion des problèmes? Veuillez considérer que plusieurs déclarations peuvent être correctes. (en gras toutes les réponses correctes)**

- a) Une définition complète du problème aide à développer une solution standardisée.
- b) Les gens ne perçoivent jamais la même chose, il est donc important d'avoir une compréhension complète de ce qui a mal tourné et des conséquences que cela a eu.
- c) Puisque les gens perçoivent toujours la même chose, une solution standardisée peut être appliquée.
- d) Sans une déclaration claire, la solution du problème ne sera pas appropriée.

**2. Les «cinq pourquoi» sont un outil utile dans la gestion des problèmes, car ils:**

- a) ... aident à trouver la cause réelle d'un problème.
- b) ... aident à développer une solution aux problèmes.
- c) ... aident à comprendre les attentes du client.
- d) ... aident à améliorer la réputation en ligne de l'organisation.

**3. Pourquoi les normes de documentation sont-elles pertinentes dans la gestion des problèmes?**

- a) Les normes de documentation semblent plus professionnelles et donnent une meilleure impression.
- b) Ils aident à créer des documents efficaces et à constituer une base de connaissances pour soutenir la gestion future des problèmes.
- c) Les normes de documentation sont une exigence de qualité de l'UE.

**4. Veuillez sélectionner des phrases fausses et vraies.**

vrai faux

---

Si possible, le community manager devrait faire des parties prenantes une partie du processus de prise de décision de l'organisation

---

Lorsqu'un incident est reconnu, le community manager doit résoudre le problème avant de le communiquer à la communauté

---

## Module5: Outils de marketing numérique

**1. Qu'est-ce que le marketing d'affiliation? Veuillez cocher la bonne définition.**

- a) L'Affiliate Marketing diffuse des informations sur l'entreprise à des groupes de personnes au-delà du marché cible, par exemple par des vidéos dans les médias sociaux.
- b) L'Affiliate Marketing sont des campagnes / offres spéciales publiées par des newsletters destinées aux clients récents et liées aux actions des clients.
- c) L'Affiliate Marketing implique de travailler avec des blogueurs et des personnes influentes dans votre secteur pour attirer plus de clients.

**2. Qu'est-ce que le marketing viral? Veuillez cocher la bonne définition.**



- a) Le Viral Marketing diffuse des informations sur l'entreprise à des groupes de personnes au-delà du marché cible, par exemple par des vidéos dans les médias sociaux
- b) Le Viral Marketing implique de travailler avec des blogueurs et des personnes influentes dans votre secteur pour attirer plus de clients..
- c) Le Viral Marketing sont des campagnes / offres spéciales publiées par des bulletins d'information pour répondre aux clients récents et se rapportent aux actions des clients.

**3. Lequel des outils listés n'appartiennent PAS aux outils de marketing numérique:**

- a) Médias sociaux
- b) Vente personnelle
- c) Google analytics

**4. Veuillez sélectionner des phrases fausses et vraies. (en gras toutes les réponses correctes)**

vrai faux

---

Les analyses Web diffusent des informations sur l'entreprise à un groupe de personnes au-delà du marché cible, par exemple par des vidéos.

---

L'optimisation des moteurs de recherche est un type de marketing numérique dont l'objectif principal est de gagner du trafic vers un site Web grâce aux moteurs de recherche.

---