



Quiz du gestionnaire de contenu

Module 1: Marketing numérique

1. Complétez la définition du commerce électronique en cochant les cases correspondantes (toutes les bonnes réponses sont en gras)

- a) Le commerce électronique désigne les transactions commerciales
- b) qui sont menées électroniquement
- c) et comprend l'achat
- d) et comprend l'achat et la vente
- e) des biens numériques.
- f) des biens et services numériques.
- g) des 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 de commerce électronique approprié pour les exemples ci-dessous (toutes les bonnes réponses sont en gras)

	Business-vers-Client (B2C)	Client-vers-client (C2C)	Client-vers-Business (C2B)
Livre-revente privé			
Service d'annonces classées			
Lieux de marché en ligne			
Boutiques en ligne			
Portails revues			
Concours de photographie client			

3. Que signifie ROI?

a) Retour sur investissement = (Gain de l'investissement - Coût de l'investissement) / Coût de l'investissement



b) Retour sur Investissement = Coût de l'Investissement / Gain de l'Investissement

c) Retour sur investissement = Gain de placement - Coût de l'investissement

4. Veuillez indiquer quelle fonctionnalité de la liste ci-dessous appartient à Digital Marketing et laquelle appartient au marketing traditionnel (toutes les bonnes réponses sont en gras)

	Marketing traditionnel	Marketing numérique
visant à améliorer les performances de l'entreprise		
interaction mutuelle entre client et entreprise		
orientation client		
en utilisant des canaux de communication bien établis avec un large impact		
communication sponate et rapide		
réflexion stratégique		
améliorer la réputation en ligne		

Module 2: Compétences analytiques

1. Qu'est-ce qu'un "acheteur persona"?

- Le personnage de l'acheteur est le meilleur et le plus fidèle client d'un magasinage fréquent.
- Le personnage de l'acheteur représente le public cible de l'entreprise ayant en commun un ensemble de caractéristiques similaires basées sur des informations démographiques, comportementales et géographiques.
- Le nom de l'acheteur fait référence au compte client dans le commerce électronique.

2. Qu'entend-on par le terme "parcours client"?

- a) Le voyage du client se réfère au processus d'achat, en commençant par la première impulsion d'achat ou l'intérêt pour le produit jusqu'à une éventuelle conversion dans la phase d'après-vente.
- b) Le parcours client est le processus d'analyse des besoins du client pour le développement futur du produit. Customer journey relates to the distribution channels of a product and the distance a customer has to travel for being able to buy the product.



2. **La collecte de données est la clé d'une analyse des besoins appropriée. Comment les données client peuvent-elles être collectées? Plusieurs déclarations sont correctes (toutes les bonnes réponses sont en gras)**

- a) Recherchez sur Internet les données client.
- b) Rechercher ses propres bases de données pour des informations pertinentes.
- c) Affiner la base de données des clients par sondage, suivi de connexion au compte (par exemple, les cookies).
- d) Acheter des informations et des données auprès d'agences externes.

Module 3: Problem Management

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.**

- 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 s'est mal passé 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? (toutes les réponses correctes sont en gras)**



Erasmus+



- 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.

Module 4: Outils de marketing numérique

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

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

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

- a) Le marketing de contenu consiste à travailler avec des blogueurs et des personnes influentes dans votre secteur pour attirer plus de clients.
- b) Content Marketing est une combinaison de SEO, SEA et PR et implique l'intégration d'un blog dans le site Web de l'entreprise.
- c) Le marketing de contenu sont des campagnes / offres spéciales publiées par des bulletins d'information destinés aux clients récents et liés aux actions des clients.

4. Qu'entend-on par "ambassadeur de marque"?

- a) Les clients qui examinent vos produits dans votre portail de révision.
- b) Les blogueurs qui examinent vos produits.
- c) Les consultants qui font la promotion de votre produit sur le plan politique.

5. Quelle chaîne de médias sociaux convient le mieux aux buts suivants? *



** Sélectionnez toutes les bonnes réponses*

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Instagram](#)

Fournir aux intervenants des messages brefs sur le développement récent.

Attirer des stagiaires et des employés potentiels

Distribuer du matériel audiovisuel au-delà du public cible

Se connecter avec les parties prenantes individuellement

Module 5: Génération de contenu

1. Quels sont les avantages du marketing de contenu? (en gras toutes les réponses correctes)

- a) Le marketing de contenu augmente le trafic sur le site Web.
- b) Le marketing de contenu améliore la réputation en ligne d'une organisation sur Internet.
- c) Le marketing de contenu attire de nouveaux clients potentiels

2. Qu'entend-on par la règle des tiers?

- a) Le ROI des mesures de marketing doit être au moins un tiers pour être rentable.
- b) La règle des tiers se réfère à la distribution des activités marketing sur différents canaux
- c) Le tiers des nouvelles et des histoires de l'industrie, 1/3 l'interaction avec les autres ou le contenu généré par l'utilisateur

2. Que signifie la règle 80/20?

3.

- a) a) 80% du budget marketing devrait être consacré au marketing digital et 20% au marketing traditionnel
- b) b) 80% de votre contenu sur les médias sociaux devrait être promotionnel (par exemple, des liens vers votre boutique et des descriptions de produits) alors que 20% devraient être pertinents pour l'entreprise mais divertissants.
- c) 20% de votre contenu sur les médias sociaux devrait être promotionnel (par exemple, des liens vers votre boutique et des descriptions de produits) alors que 80% devraient être pertinents pour l'entreprise mais divertissants.