

## QCM Module 1 : 5 questions

Nom de l'étudiant :

Promotion :

### 1. L'écoute active consiste principalement à : — 1 point

- Donner immédiatement un conseil
- Reformuler et vérifier la compréhension (+1 point)
- Interrompre pour aller plus vite
- Attendre son tour pour parler

### 2. Un feedback constructif doit être : — 1 point

- Général et vague
- Centré sur la personne
- Précis et orienté amélioration (+1 point)
- Donnée uniquement en cas d'erreur

### 3. La confiance dans une équipe se construit surtout grâce à :

— 1 point

- Le contrôle permanent
- La transparence et la cohérence (+1 point)
- La compétition interne
- L'autorité hiérarchique forte

### 4. Un conflit bien géré peut : — 1 point

- Toujours nuire à la performance
- Être ignoré
- Devenir une opportunité d'amélioration (+1 point)
- Être réglé uniquement par la direction

### 5. Le rôle du manager face à l'erreur est de : — 1 point

- Chercher un responsable
- Sanctionner immédiatement
- Transformer l'erreur en apprentissage (+1 point)
- Éviter d'en parler