

QCM FINAL : 40 questions sur les 14 modules

Nom de l'étudiant :

Promotion :

1. Le style participatif implique : - 1 point

- Imposer les décisions
- Consulter l'équipe (+1 point)
- Ne rien faire
- Decider seul

2. Le non-verbal est important car : - 1 point

- Il complete ou contredit le verbal (+1 point)
- Il est toujours exact
- Il remplace le verbal
- Il n'a aucun effet

3. L'exemplarité du manager repose sur : - 1 point

- La coherence entre paroles et actes (+1 point)
- La capacite à sanctionner
- Le silence
- La performance

4. Quel est l'objectif principal d'un manager ? - 1 point

- Exercer le pouvoir sans partage
- Mettre en place les conditions pour faire émerger les compétences (+1 point)
- Éviter les conflits à tout prix
- Suivre uniquement les ordres de la direction

5. Le stade de cohésion dans une équipe signifie : - 1 point

- Chacun trouve sa place (+1 point)
- Conflits ouverts
- Doutes persistants
- Isolement

6. Les valeurs doivent être : - 1 point

- Incarnées et partagées (+1 point)
- Secrètes
- Superficielles
- Individuelles

7. Qu'est-ce qui permet au talent de s'exprimer ? - 1 point - La pression constante

- Le favoritisme
- Des conditions propices et un cadre clair (+1 point)
- Un environnement compétitif uniquement

8. La méthode DESC sert à : - 0 point

- Éviter les discussions
- Faire passer un message difficile (mauvaise réponse)
- Punir discrètement
- Gérer les horaires

9. La première étape de DESC est : - 1 point

- Exprimer un ressenti
- Décrire les faits sans jugement (+1 point)
- Suggester une sanction
- Conclure immédiatement

10. Dans DESC, on évite : - 1 point

- Les observations précises
- Les jugements de valeur (+1 point)
- Les questions ouvertes
- Les faits objectifs

11. Exprimer ses sentiments signifie : - 1 point

- Parler de soi (je) (+1 point)
- Accuser l'autre (tu)
- Parler des faits
- Ignorer les émotions

12. La phase de suggestion vise à : - 1

point - Faire peur

- Construire une solution (+1 point)
- Conclure la discussion
- Changer de sujet

13. La conclusion doit être : - 1 point

- Neutre
- Positive et tournée vers l'avenir (+1 point)
- Négative
- Oublieuse

14. Un bon usage de DESC favorise : - 1

point - La fuite des conflits

- Une communication assertive (+1 point)
- La domination
- La soumission

15. Savoir dire non avec diplomatie demande : - 1

point - De fuir

- D'être clair et respectueux (+1 point)
- D'ignorer la demande
- D'imposer son choix

16. Une réponse diplomatique inclut : - 1

point - L'écoute de l'autre (+1 point)

- Le rejet immédiat
- Le silence
- Une menace

17. Dans l'exercice sur le chien, le manager doit : - 1

point - Refuser en expliquant avec empathie (+1 point) -

Accepter sans condition

- Renvoyer au service RH
- Ignorer la situation

18. La communication non verbale comprend : - 1

point - Les courriels

- Le langage corporel (+1 point)

- Les discours officiels

- Les notes de service

19. Le non verbal peut : - 1 point

- Detruire la relation

- Renforcer ou contredire le verbal (+1 point)

- Être ignore sans risque

- Remplacer toute communication

20. La synchronisation en communication aide à : - 0 point

- Dominer l'autre

- Creer une relation de confiance (mauvaise reponse)

- Imposer ses idees

- Éviter le dialogue

21. Un bon manager adapte son langage corporel pour : - 1 point

- Imposer son autorite

- Éviter les conflits

- Favoriser la comprehension (+1 point)

- Rester neutre

22. L'importance du regard, des gestes et de la posture est liee à : - 1 point

- L'apparence

- La clarte du message (+1 point)

- La hierarchie

- Le statut social

23. Ignorer le non verbal d'un collaborateur peut : - 1

point - Ameliorer la communication

- Casser le lien relationnel (+1 point)

- Renforcer l'ecoute

- Faciliter la gestion

24. Le non verbal du manager est observe : - 1 point

- Rarement
- Constamment par les collaborateurs (+1 point)
- Uniquement en reunion
- Seulement en cas de crise

25. Le non verbal peut parfois : - 1 point

- Expliquer mieux qu'un long discours (+1 point)
- Remplacer l'ecoute active
- Confirmer la distance hierarchique
- Dissuader le feedback

26. Une incoherence entre verbal et non verbal : - 1 point

- Est sans consequence
- Peut decredibiliser le manager (+1 point)
- Est valorisante
- Renforce la communication

27. Un bon communicant maîtrise : - 0 point

- Uniquement l'art oratoire
- Son verbal et son non verbal (mauvaise reponse)
- Les e-mails
- L'ecoute passive