

DOSSIER JURY

E5 - Relation client à distance et digitalisation - Partie pratique Grille d'aide à l'évaluation Sujet PS3

Nom et prénom du candidat :

Questions	Compétences*	Niveau			
		1	2	3	4
Q1. Créer une fiche « Employé »	7	Ne connaît pas la procédure de création d'une fiche	Essaye de créer une fiche mais n'arrive pas à compléter tous les champs	Remplit tous les champs de manière pertinente	Remplit tous les champs de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q2. Supprimer les articles d'une marque	6	N'arrive pas à repérer les articles de la marque	Identifie la marque mais ne supprime pas ses articles	Identifie la marque et supprime ses articles	Réalise l'ensemble des opérations de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q3. Repérer le produit et appliquer une promo	8	N'arrive pas à repérer le produit désigné	Trouve le produit mais n'applique pas la promotion	Identifie le produit et applique la promotion	Réalise toutes les actions appropriées de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q4. Traiter la demande d'un client en SAV	7	N'arrive pas accéder au SAV	Lit le message mais ne modifie pas le statut de la commande en attente	Lit le message et traite la commande	Réalise toutes les actions appropriées de manière professionnelle en accordant un avoir (pertinence, efficacité)

* Compétences

Compétence : Animer la relation client digitale 1 - Qualité et pertinence des contenus publiés 2 - Optimisation du référencement 3 - Cohérence : techniques, outils mobilisés, contenus et moyens de diffusion 4 - Rythme adapté d'actualisation des contenus 5 - Suivi des publications et contrôle de l'image	Compétence : Développer la relation client en e-commerce 6 - Pertinence des choix et actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur 7 - Qualité de l'assistance et prise en compte des risques et de la réglementation 8 - Pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats
---	--

Nom et signature de l'examineur :

Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de de la commission d'interrogation, il ne doit pas être communiqué au candidat.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Session test 2019

E5 – Relation client à distance et digitalisation – Partie pratique

Durée 40 minutes - Coefficient 2

NOM et Prénom du candidat _____

N° candidat _____

Date _____

N° JURY _____

SUJET N° :

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature de l'examineur :

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.