

DOSSIER JURY

E5 - Relation client à distance et digitalisation - Partie pratique

Grille d'aide à l'évaluation Sujet PS4

Nom et prénom du candidat :

Questions	Compétences*	Niveau			
		1	2	3	4
Q1. Modifier l'image de couverture du produit	1 - 6	N'accède pas à la fiche produit	Accède à la fiche produit mais n'arrive pas à modifier l'image de couverture	Accède au produit et modifie l'image de couverture	Accède au produit, modifie l'image et supprime l'image défectueuse.
Q2. Identifier le client et lui attribuer une remise de 20 %	8	N'identifie pas le client	Identifie le client mais ne met pas en œuvre la promotion	Identifie le client et met en place la promo.	Complète l'ensemble des items de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q3. Créer une commande	6 - 7	Ne connaît pas la procédure	Accède à la rubrique commande mais ne renseigne pas tous les champs	Passe la commande et remplit tous les champs	Passe la commande de manière professionnelle (pertinence, efficacité) en modifiant les modalités de paiement
Q4. Répondre favorablement au message	7	Va dans le fichier client et identifie le message	Répond au client	Répond au client (pertinence de la réponse, qualités rédactionnelles, orthographe, etc.)	Répond au client de manière professionnelle et insère un lien vers le catalogue dans la réponse

* 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.