

# 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

SUJET CANDIDAT N°3

CONTEXTE COMMERCIAL

### L'ENTREPRISE : EAUX VIVES

**ACTIVITÉ** : Distribution d'eaux aux professionnels

**EFFECTIF Total** : 50

La société EAUX VIVES SA est spécialisée dans la distribution d'eaux aux professionnels. L'entreprise s'adresse au secteur CHR (Cafés, Hôtels, Restaurants).

Idéalement située sur Clermont-Ferrand, EAUX VIVES est en mesure de couvrir l'ensemble de la région Auvergnate.

Cette PME familiale, fondée en 1984, réalise la totalité de son chiffre d'affaires auprès des CHR. Son PDG, Albert THIERRY, souhaite diversifier sa clientèle auprès des entreprises et des collectivités.

Sensible aux nouvelles technologies, Albert THIERRY souhaite profiter de cette nouvelle orientation pour dynamiser ses ventes via la boutique en ligne de la société.

Étudiant(e) en BTS NDRC, vous réalisez votre stage au sein de cette entreprise. Albert THIERRY vous charge de réaliser un ensemble de missions.

Le site de l'entreprise est accessible à l'adresse fournie par l'examineur : c'est un site e-commerce basé sur Prestashop.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2020
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : 0	Page 1 sur 2

## Questions à traiter

*(Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.)*

### Contexte :

L'entreprise EAUX VIVES a négligé la mise à jour de son site e-commerce. Monsieur Albert THIERRY vous confie quelques mises à jour.

Q1. : Créez votre fiche « Employé ».

Q2. : L'entreprise EAUX VIVES ne travaille plus avec la marque Volvic. Vous devez supprimer les articles de cette marque.

Q3. : Repérez le produit « Eau gazeuse Badoit citron vert bouteille 50 cl – Carton de 30 » et appliquez une promotion de 10 % sur cet article associée à un bandeau “promo” sur la fiche produit valable 1 mois à compter de ce jour.

Q4. : La cliente Rachela Rouanet a laissé un message enregistré dans le suivi des SAV de la boutique en ligne. Traitez sa demande.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2020
<b>ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation</b> Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	<b>Code sujet : 0</b>	Page 2 sur 2