

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Session 2019

E5 – Relation client à distance et digitalisation

Partie pratique

Durée 40 minutes - Coefficient 2

SUJET CANDIDAT N°3

CONTEXTE COMMERCIAL

L'ENTREPRISE : ALTITUDE-GRIMP

ACTIVITÉ : Salle d'escalade 3, Avenue La République 84500 Vaison-la-Romaine

EFFECTIF Total : 5

La société **ALTITUDE-GRIMP (SARL)** a été créée en 2008 par monsieur RAMOS. C'est une salle d'escalade située au centre des hauts lieux de l'escalade : environ 30 à 40 minutes de Buis-les-Baronnies, des Dentelles de Montmirail, de Mollans sur Ouvèze et de Saint-Léger.

Le directeur de l'entreprise, **ALTITUDE-GRIMP**, attache une grande importance à la qualité de la communication mais n'est pas un spécialiste du digital. Chaque année, la société **ALTITUDE-GRIMP** participe à l'organisation des championnats régionaux d'escalade, cela lui permet de montrer son savoir-faire ainsi que la qualité de ses installations et de son mur d'escalade.

ALTITUDE-GRIMP propose des tarifs d'entrée à la salle d'escalade pour les grimpeurs autonomes ainsi que des cours aux débutants qui veulent se perfectionner.

La salle est fermée le dimanche et ouverte les autres jours de 14 h à 22 h sauf le samedi de 10 h à 22 h.

Monsieur RAMOS, avait demandé à une de ses connaissances, monsieur NECTOUX, de restructurer son site *web* mais ce travail, certes débuté, n'a finalement pas été finalisé. Le site actuel est donc toujours existant, il fonctionne mais il ne correspond plus à l'image que veut donner monsieur RAMOS **d'ALTITUDE GRIMP**. Le directeur de la salle vous demande donc de procéder à différents travaux sur le site en prenant comme base l'ébauche qui avait été menée par monsieur NECTOUX.

Cette ébauche est accessible à l'adresse fournie par l'examinateur : (c'est un blog basé sur Wordpress).

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 :

À l'occasion du Pont de l'Ascension, Monsieur Ramos prévoit une fermeture de 4 jours de la salle d'escalade du jeudi 30 mai au dimanche 2 juin. Sur cette période de fermeture, Monsieur Ramos propose un séjour de 4 jours dans les Gorges du Verdon aux clients habituels de la salle. Ce séjour prévoit 3 circuits : loisir, débutant et expert.

Votre travail consiste à :

Q1. : Créer une page informant sur les détails techniques et l'organisation matérielle du séjour. Les internautes devront pouvoir télécharger le bulletin d'inscription, disponible dans la bibliothèque de média.

Q2. : Informer les clients de la fermeture. Vous veillerez à la visibilité permanente de cette information jusqu'au 2 juin.

Q3. : Créer un article promotionnel pour présenter le séjour. Les visiteurs devront pouvoir partager votre article sur les réseaux sociaux.

Annexe :

Pour réaliser ces travaux, vous sélectionnez les annexes qui vous paraissent pertinentes dans la bibliothèque ainsi que les extensions préinstallées et présentes dans le back office.

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 2 sur 2