

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Session 2022

E5 – Relation client à distance et digitalisation

Partie pratique

Durée 40 minutes - Coefficient 2

CMS : Prestashop

SUJET CANDIDAT Prestashop H

CONTEXTE COMMERCIAL

L'ENTREPRISE : Palette Works

ACTIVITÉ : Création et fabrication de meubles et objets à partir de palettes recyclées

EFFECTIF Total : 5

Mise en situation

En 2016, Gérald PACITTO, ancien cadre d'une société internationale crée l'entreprise **Palette Works** à Toulon dans le Var (83).

Autodidacte, Gérald PACITTO s'est spécialisé dans la conception et la fabrication de meubles et d'objets à partir de palettes recyclées. Il commercialise également des produits associés (vernis, produits d'entretien, etc.).

Sa clientèle est constituée de particuliers auxquels il propose des objets de décoration et des meubles sur-mesure ainsi que de professionnels (restaurants, entreprises, collectivités) pour lesquels il conçoit du mobilier.

Gérald PACITTO participe activement à des salons de créateurs dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA). Il est également présent sur les réseaux sociaux (Instagram, Pinterest et Facebook).

Pour développer son activité, Gérald PACITTO a récemment créé un site web sur WordPress et une boutique en ligne *via* Prestashop.

Malheureusement, par faute de temps, ces deux sites souffrent d'un manque de mises à jour régulières.

Le site de l'entreprise, réalisé avec Prestashop, est accessible à l'adresse fournie par l'examinateur.

Travail demandé

BENSEDDIK

Gérald PACITTO vous laisse gérer la situation du client ~~Alain RAMOS~~. Ce dernier est mécontent à la suite d'une commande. Il vous demande ensuite de créer un nouveau groupe de clients et deux nouvelles catégories. Enfin, Gérald PACITTO souhaite que le carrousel soit amélioré.

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

- Q1. Traitez la réclamation de Melynda BENSEDDIK en respectant les conditions commerciales (annexe 1).
- Q2. Créez un nouveau groupe de clients « Collectivités locales » et attribuez lui une remise de 10 % pour la catégorie de produits « Le jardin ».
- Q3. Créez deux nouvelles catégories, « Mobilier de jardin » et « Décoration de jardin » en sous-catégories de la catégorie « Le Jardin » en veillant à bien compléter leur description. Classez le produit « Ensemble Cordoba » dans la catégorie « Mobilier de jardin » et le produit « Décoration Bois façade » dans la catégorie « Décoration de jardin ».
- Q4. Modifiez le carrousel en faisant apparaître uniquement deux catégories : « Cuisine » et « Chambre » avec une image et un slogan pour chacune d'elles. Vous utiliserez ce carrousel pour permettre un accès à chaque catégorie par un simple clic sur l'image correspondante.

ANNEXE(S)

Annexe 1 : Conditions commerciales en cas de réclamation client.

Réclamation sur défaut constaté du produit : Proposition de remboursement et retour produit.

Réclamation pour non livraison : Livraison ou remboursement.

Réclamation client mécontent (couleur, forme, rendu) : Proposition d'un avoir ou d'un remboursement partiel (jusqu'à 50 €). Pas de retour produit.