

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 I

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'examineur.

Travail demandé

Gérald PACITTO considère comme prioritaire le traitement des demandes clients, il vous demande de répondre à une demande de renseignement et de mettre à jour le carrousel de façon à mieux communiquer. Puis, en ce début d'été, Gérald PACITTO souhaite mener plusieurs opérations en relation avec la saison qui s'annonce. Pour cela il vous demande de mettre en avant des produits de saison, de créer des catégories en relation avec le mobilier extérieur et de proposer une promotion.

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

Q1. Traitez la demande de renseignements d'Olivia PETIT (oliviapetit63@gmail.com). De nombreux clients semblent partager les mêmes préoccupations. Modifiez le carrousel afin de mettre en avant cette qualité de vos produits (annexe 1).

Q2. Afin de préparer l'été, ajoutez les produits populaires sur la page d'accueil (annexe 2).

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. Mettez en place une promotion sur la catégorie « Le jardin » du catalogue selon les indications données en annexe 3.

ANNEXE(S)

Annexe 1 : Palette Works et les COV

Les Composés Organiques Volatils (COV) d'origine naturelle et artificielle sont aussi bien présents dans des corps liquides que solides, ils s'en échappent sous forme microscopique dans l'air ambiant. Certains deviennent de véritables polluants et peuvent entraîner des effets néfastes directs ou indirects sur la santé et l'environnement. L'étiquette « Émission dans l'air intérieur » comprend un pictogramme et une lettre. Cette lettre indique le niveau d'émission en COV : la classification s'étend de A+ (très faibles émissions) à C (fortes émissions).

Cet affichage est obligatoire sur tous les produits appliqués en intérieur.

Les peintures que nous utilisons nous permettent de classer tous nos produits en A+.

Annexe 2 :

Sur la page d'accueil, les produits populaires doivent être :

- En 1^{ère} position : Le lit
- En 2^{ème} position : Planche à croquer
- En 3^{ème} position : Salon de jardin Alhambra

Annexe 3 : Conditions de la promotion

Il s'agit d'une promotion prioritaire de 15 % hors frais de port sur toute commande comprenant au minimum 250 € TTC de produits de la catégorie « Le Jardin ». Cette promotion est valable 15 jours à partir d'aujourd'hui. Gérald PACITTO souhaite utiliser de code de réduction JARDIN2022 et la promotion ne pourra être appliquée qu'une seule fois par client. 100 bons seront créés.