

# **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 F**

### **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 (verniss, 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

À l'approche de l'été, Gérald PACITTO décide d'élargir sa gamme en proposant du mobilier d'extérieur avec un nouveau produit. Le salon de l'habitat a permis de traiter quelques commandes. Par ailleurs, afin de mettre en valeur une catégorie de produits, Gérald PACITTO vous demande d'y associer une promotion. Gérald PACITTO souhaite également créer un nouveau groupe de clients.

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

Q1. Pour le nouveau produit « Baby banc », une fiche produit a déjà été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, complétez la fiche produit « baby banc ». Vous soignerez particulièrement la description commerciale du produit (entre 200 et 300 caractères). Vous veillerez à son affichage sur le site. L'image de couverture est à changer.

Q2. À l'occasion du salon Habitat, Gérald PACITTO a traité en face à face la commande de son client Matic GRENUILLET. Il lui faut à présent l'enregistrer. Réalisez toutes les opérations nécessaires et prévenez le client du traitement de sa commande (annexe 2).

Q3. Mettez en place une promotion sur la catégorie « Le jardin » du catalogue selon les indications données en annexe 3

Q4. Créez et nommez le groupe de clients qui rassemblera les mairies, départements et régions. Affectez le client « Mairie de Carqueiranne » à ce nouveau groupe.

### ANNEXE(S)

#### Annexe 1 : Informations sur le produit « Baby banc »

Le Baby banc, très confortable avec ses accoudoirs et son assise large, permettra de profiter des beaux jours au jardin.

Profondeur : 55 cm - Largeur : 80 cm - Hauteur : 110 cm

Dossier haut et assise large pour un meilleur confort - Accoudoirs larges

Composition : bois de palette (pin), vernis clair

Traitement extérieur, vernis transparent, garanti tout temps

Quantité en stock : 4 unités

Prix unitaire : 155 € TTC - Taux de TVA 20 %

#### Annexe 2 : Informations client

Client GRENUILLET

Cactus 100 cm : 2 unités

Ensemble Cordoba : 1 unité

Règlement transfert bancaire

Livraison TransEurope

#### Annexe 3 : Promotion pour la catégorie « Le jardin »

D'aujourd'hui jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2022, 20 % de réduction sur le prix public à partir de deux produits achetés dans la catégorie « Le jardin » avec le code PRINTEMPS2022 si le paiement est effectué en euros et ce, quel que soit le type de clients. Dans la limite de 1500 produits.