

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 : WordPress

SUJET CANDIDAT WordPress K

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 Wordpress est accessible à l'adresse fournie par l'examineur.

Travail demandé

Étudiant(e) en BTS NDRC, vous réalisez un stage au sein de l'entreprise Palette Works. Gérald PACITTO vous demande dans ce cadre de participer à la modération des commentaires des internautes, d'améliorer l'ergonomie du site et d'assurer son bon référencement sur les moteurs de recherche.

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

Q1. Modérez et répondez au commentaire d'Alfred Dugenoux publié dans l'article « On parle de nous » en vous aidant des annexes 1, 2 et 3.

Q2. Créez une page vierge « Le jardin » et intégrez-la dans l'onglet « Le mobilier » du menu principal.

Q3. À l'aide de l'extension Yoast, optimisez le référencement naturel de l'article « Salon de jardin ».

Q4. Gérald PACITTO souhaite épurer la colonne latérale du blog. Supprimez les widgets « Commentaires récents » et « Flux » et mettez à la place une galerie avec 6 images significatives des différentes gammes de l'entreprise.

ANNEXE(S) :

En complément des annexes, vous pouvez également utiliser les documents de la bibliothèque qui vous paraissent pertinents ainsi que les extensions préinstallées et présentes dans le back office.

Annexe 1 : Comment modérer les commentaires ?

Les médias sociaux peuvent être source de risques (injures, atteinte à la personne, etc.). Certains agissements peuvent être dénoncés et constitués des infractions.

Aussi, la modération des contenus des commentaires par exemple, doit être suivie de près par les entreprises. Ce rôle est souvent attribué au Community Manager. Celui-ci sera en charge de répondre poliment et de manière constructive aux commentaires négatifs. Il retirera également les contenus insultants, litigieux ou supprimera les éléments permettant d'identifier une personne malmenée dans la publication.

Il est important également de répondre aux commentaires positifs. Cela permet de prendre en compte la bienveillance des internautes en les valorisant et les poussera davantage à commenter d'autres publications.

Annexe 2 : Caractéristiques des produits de Palette Works

- Recyclés à base de palettes récupérées
- Design
- Recyclables
- Style scandinave

Annexe 3 : Quelques idées sur l'éco-responsabilité.

- Nous redonnons une autre vie à la palette.
- La palette qui se retrouve abandonnée, délaissée, a des impacts négatifs sur l'environnement.
- Le développement durable est une de vos valeurs.
- Les meubles fabriqués avec des palettes en bois répondent à la prise de conscience de l'intérêt de recycler et de créer à partir de matériaux de récupération.
- L'achat éco-responsable vise à recourir à des achats respectueux de l'environnement.