

# 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 M

#### 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 d'intervenir sur la modération des commentaires et d'intégrer une galerie photos sur la colonne latérale du blog. Il souhaite que vous meniez des actions pour optimiser le référencement naturel du site. Enfin, il vous demande de mettre en avant les articles sur la page d'accueil.

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

Q1. : Modérez et répondez au commentaire de Helena Masure publié dans l'article "Mobilier en palette : 3 avantages à retenir".

Q2. : Gérald PACITTO souhaite épurer la colonne latérale du blog. Pour cela, supprimez les widgets « Commentaires récents » et « Flux » et mettez à la place une galerie avec 6 images significatives de la gamme.

Q3. : À l'aide de l'extension Yoast, optimiser le référencement de l'article "Salon de jardin".

Q4. Créez la catégorie « Idées Déco » et assurez le référencement. Rattachez-y l'article « une déco cactus pour ne jamais manquer de piquant ».

### **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...). 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 : Annexe 1 : Caractéristiques des produits de Palette Works**

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