

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client Session 2020

E5 – Relation client à distance et digitalisation

Partie pratique

Durée 40 minutes - Coefficient 2

SUJET CANDIDAT N°1

CONTEXTE COMMERCIAL :

L'ENTREPRISE : BIOTUFULL'CAR

ACTIVITÉ : Biotifull'Car est une entreprise spécialisée dans le nettoyage automobile intérieur/extérieur éco responsable.

EFFECTIF Total : 3

La société **Biotifull'Car** est une SARL Spécialisée dans le nettoyage automobile intérieur/extérieur éco-responsable. Elle est basée dans une zone commerciale tout près de l'aéroport d'Orly en région parisienne.

Adresse : Centre Commercial Orlydis, 8 Place Gaston Viens, 94310 Orly

L'équipe :

- Arnaud Cauvin : créateur, il développe l'activité et prend en charge le nettoyage.
- Sandrine Cauvin : créatrice, elle gère l'activité au niveau administratif et commercial.
- Christophe Beaupuy : chargé du nettoyage.

L'entreprise se positionne sur un segment haut de gamme, en proposant des services de qualité à des clients soucieux de leurs véhicules. La plus grosse partie du chiffre d'affaires est réalisée en B to B, mais elle travaille aussi en B to C. En B to B elle cible notamment les entreprises possédant des flottes automobiles. L'équipe de nettoyage se déplace alors chez les clients professionnels. En B to C, elle travaille avec des particuliers locaux soucieux d'entretenir leur véhicule tout en se souciant de l'environnement. Dans ce cas les clients viennent dans les locaux de l'entreprise.

Dès sa création, Monsieur Cauvin a souhaité développer un site internet et a réalisé le site avec WordPress. Son site existant ne lui plaît plus, il ne lui paraît plus répondre à son positionnement haut de gamme et éco responsable.

Votre mission :

Vous êtes stagiaire commercial chez **Biotifull'Car** pour quelques semaines, Monsieur Cauvin vous demande de l'aider à améliorer son site internet.

Cette ébauche est accessible à l'adresse fournie par l'examinateur : (c'est un blog basé sur Wordpress).

Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique

Questions à traiter

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

Contexte :

Monsieur Cauvin avait demandé à un stagiaire de l'aider dans la conception du site il y a 2 ans. Le site n'a pas été terminé, de plus, il ne correspond pas à l'image Haut de Gamme qu'il souhaite donner à son entreprise. Il aimerait que vous l'aidiez à modifier l'apparence du site en intégrant son nouveau logo et en utilisant une apparence sombre. De plus c'est Madame Cauvin qui se chargera des futures mises à jour du site internet.

Question 1. : Modifiez l'apparence du site pour lui donner une apparence plus haut de gamme. Utilisez es ressources disponibles sur la bibliothèque.

Question 2. : Ajoutez Madame Cauvin comme administrateur du site.

Question 3. : Mettez à jour la page « Qui sommes-nous ? » afin de valoriser l'image haut de gamme éco responsable que Biotifull'Car souhaite mettre en avant. Vous pouvez utiliser les ressources disponibles sur la bibliothèque.

Question 4. : Réalisez les actions permettant de développer le référencement de la page « Qui sommes-nous ? »

Annexes :

Annexe 1 :

Pour valoriser votre image de marque sur internet voici quelques clés à utiliser. (extraits issus de l'article : <https://www.digital-swing.com/image-de-marque-forte-sur-internet/#logo>)

Le logo l'élément visuel central de votre image de marque et par ricochet de votre communication. Choix de la forme, des couleurs, des mouvements, des textures tout se pense et s'analyse dans la création d'un logo.

Votre logo assure 5 fonctions :

- Être vu et reconnu
- Rassurer et convaincre
- Fédérer la communauté
- Créer la différence
- Marquer les esprits

Sujet n°1

Une identité visuelle forte et unique

Elle assure une uniformité sur tous vos moyens de communication. Elle transmet visuellement votre message et vous valorise. Elle est un repère pour les consommateurs et elle assure un lien de stabilité et de confiance.

Plus les différents éléments de votre identité visuelle sont puissants, cohérents et complémentaires, plus votre marque sera forte. Vous serez reconnaissable au premier coup d'œil.

Réfléchissez d'abord aux couleurs. Des études ont démontré l'influence des couleurs sur les consommateurs ! En choisissant spécifiquement des couleurs, vous profitez de leur signification associée. Chacun d'entre nous en perçoit le sens, même de façon inconsciente.

Le noir, par exemple est souvent une couleur associée au luxe. En marketing, le noir représente le luxe, la classe, l'élégance.

C'est dans la continuité de sa signification vertueuse que la couleur devient progressivement une couleur élégante.

C'était la teinte favorite de la créatrice de la célèbre maison Chanel. Coco ne s'habillait que de noir. Celle qui disait que la mode se démode, le style jamais avait vu juste.

Annexe 2 :

Adresse mail de Madame Cauvin : sandrine@biotifullcar.fr