

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client Session 2020

### E5 – Relation client à distance et digitalisation

#### Partie pratique

Durée 40 minutes - Coefficient 2

<b>SUJET CANDIDAT N°2</b>
---------------------------

#### 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'examineur : (c'est un blog basé sur Wordpress).

Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique

Questions à traiter

**Contexte :**

Monsieur Cauvin est un passionné de belles voitures, il fait partie d'un club de voitures de collections. Afin de dynamiser l'activité en BtoC, Monsieur Cauvin a décidé d'organiser un événement qui se déroulera les 1er et 2 mars sur le parking de l'entreprise **Biotifull'Car**. Durant cet événement il y aura une présentation de voitures de collection. De plus, Monsieur Cauvin offrira 20% de remise sur une prestation de nettoyage sur présentation du coupon de réduction qui sera distribué pendant l'événement et disponible sur le site. Cette offre sera valable durant tout le mois de mars.

**Question 1.** : Créez un article pour mettre en avant cet événement. Vous devrez mettre en avant le coupon de réduction.

**Question 2.** : Prenez les mesures nécessaires pour assurer le bon référencement de cet article sur les moteurs de recherche.

**Question 3.** : Insérer une carte issue de Google Maps sur la page « Contact » du site.

**Question 4.** : Réglez la page d'accueil pour faire en sorte que les articles apparaissent sur la page d'accueil.

**Annexes :**

Pour réaliser ces travaux, vous sélectionnerez les annexes qui vous paraissent pertinentes dans la bibliothèque ainsi que les extensions préinstallées et présentes dans le back office.