

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°3

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 souhaite développer l'activité B to B. Il trouve que son site ne met pas suffisamment en avant les offres B to B. Pour cela il vous a transmis un mémo dans lequel il vous indique les modifications à apporter sur le site.

Question 1. : Modifiez le menu afin de répondre à la demande de Monsieur Cauvin.

Question 2. : Réaliser la page « Entreprises » en vous attachant à la structurer et à la rendre attrayante pour l'internaute.

Question 3. : Prenez les mesures nécessaires pour assurer le bon référencement de la page « Entreprises » sur les moteurs de recherche.

Annexes :

Annexe 1 : Mémo de Monsieur Cauvin

Le menu du site ne met pas suffisamment l'offre pour les entreprises, merci de modifier le menu :

- Entreprises
- Particuliers
- Notre engagement
- Qui sommes-nous ?
- Contact
- Blog

Sujet n°3

De plus, voici le détail des prestations pour les entreprises.

L'entreprise Biotifull'car vous offres des tarifs de lavage, les tarifs varient entre 29€ et 149€ TTC.

	Forfait Intérieur	Forfait extérieur	Forfait confort	Forfait car staging
TARIF HT	79 €	29 €	129 €	149 €
Aspiration habitacle et coffre	°		°	°
Nettoyant plastiques intérieurs	°		°	°
Baume plastiques/cuirs	°		°	°
Nettoyant surfaces vitrées intérieurs	°		°	°
Dégraissant bas de caisse		°	°	°
Démoustiquant		°	°	°
Lavage manuel carrosserie		°	°	°
Lustrant+ film de protection carrosserie		°	°	°
Nettoyant jantes et vitres		°	°	°

Offre FLOTTE : Réduction de 15% à partir de 5 véhicules.

Réduction de 20% à partir de 10 véhicules

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.