BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION

DE LA RELATION CLIENT - SESSION 2021

PROPOSITION DE BARÈME DE CORRECTION

**ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation**

**« Arbre Cadeau »**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **POINTS** |
| **DOSSIER 1 : Diagnostiquer la stratégie digitale** | **16** |
| 1.1 Analyser l’évolution du trafic du site *web www.arbre-cadeau.fr* pour la période janvier - août 2020 par rapport à la même période 2019. | **6** |
| 1.2 Analyser les résultats des actions menées par l’agence de webmarketing avec le réseau social *Facebook* et avec *Google Ads*. | **4** |
| 1.3 Comparer pour chaque segment de clientèle, l’offre, la méthode de vente et les performances commerciales. | **6** |
| **DOSSIER 2 : Développer le segment B to B via les réseaux sociaux** | **14** |
| 2.1 Justifier l’intérêt de sélectionner ce réseau social. | **2** |
| 2.2 Évaluer l’efficacité commerciale et financière prévisible d’une action payante à mener sur LinkedIn. | **3** |
| 2.3 Rédiger le *post* qui accompagne le témoignage de la responsable des Ressources Humaines de l’entreprise ICOOPA. | **6** |
| 2.4 Préciser si la publication de contenus sur LinkedIn requiert des précautions aux niveaux technique, juridique et managérial. | **3** |
| **RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE** | **10** |
| **Bonus** | **(2)** |
| **TOTAL sur 40** |  |
| **NOTE SUR 20** |  |