BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION

DE LA RELATION CLIENT - SESSION 2022

PROPOSITION DE BARÈME DE CORRECTION

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

**« OLYMPIC LOCATION »**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **POINTS** |
| **DOSSIER 1 : Analyse de la stratégie digitale**  | **16** |
| 1.1 Analyser les principaux indicateurs Google Analytics et conclure. | **5** |
| 1.2 Proposer des axes de progression concernant la stratégie digitale de l’entreprise OLYMPIC LOCATION. | **3** |
| 1.3 Identifier les points forts et les points faibles de chacune des 3 parties composant la page d’accueil du site *web* d’OLYMPIC LOCATION. | **5** |
| 1.4 Rappeler à Yohann MIMRAN les mentions légales qui doivent obligatoirement figurer sur le site *web* d’OLYMPIC LOCATION. | **3** |
| **DOSSIER 2 : Animation de la relation client digitale** | **14** |
| 2.1 Mesurer le niveau de qualité de l’expérience des clients interrogés en utilisant les indicateurs pertinents et conclure. | **5** |
| 2.2 Analyser les taux d’engagement des internautes selon le réseau social et le type de *post*. | **4** |
| 2.3 Rédiger le *post* à diffuser sur le réseau social approprié pour la cible des clients professionnels pour informer la cible des clients professionnels de l’ouverture de la nouvelle agence. | **5** |
| **RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE** | **10** |
| **Bonus** | **(2)** |
| **TOTAL sur 40**  |  |
| **NOTE SUR 20** |  |