

# DOSSIER JURY

## E5 - Relation client à distance et digitalisation - Partie pratique

### Grille d'aide à l'évaluation Sujet PS1

Nom et prénom du candidat :

Questions	Compétences*	Niveau			
		1	2	3	4
Q1. Rédiger le descriptif de la fiche produit	1 - 2 - 6	Ne sait pas retrouver un produit	Décrit le produit de manière basique	Décrit le produit avec des qualités rédactionnelles	Décrit le produit et prépare le référencement
Q2. Créer une sous-catégorie	1 - 2 - 6	Ne sait pas créer une sous-catégorie	Crée une sous-catégorie	Crée une sous-catégorie et remplit tous les champs pour le SEO	Remplit tous les champs de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q3. Réaliser une opération promotionnelle	6	Ne sait pas à mettre en place une promotion	Complète les infos demandées (remise en %, ...)	Complète les infos et les conditions	Complète les infos, les conditions et les actions.
Q4. Répondre à une remarque	7	N'accède pas au fichier client	Va dans le fichier client et répond au client	Répond au client (pertinence de la réponse, qualités rédactionnelles, orthographe, etc.)	Répond au client de manière professionnelle et insère un lien vers le catalogue dans la réponse

#### \* Compétences

##### Compétence : Animer la relation client digitale

- 1 - Qualité et pertinence des contenus publiés
- 2 - Optimisation du référencement
- 3 - Cohérence : techniques, outils mobilisés, contenus et moyens de diffusion
- 4 - Rythme adapté d'actualisation des contenus
- 5 - Suivi des publications et contrôle de l'image

##### Compétence : Développer la relation client en e-commerce

- 6 - Pertinence des choix et actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur
- 7 - Qualité de l'assistance et prise en compte des risques et de la réglementation
- 8 - Pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats

Nom et signature de l'examineur :

Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de de la commission d'interrogation, il ne doit pas être communiqué au candidat.

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

Session test 2019

**E5 – Relation client à distance et digitalisation – Partie pratique**

**Durée 40 minutes - Coefficient 2**

NOM et Prénom du candidat \_\_\_\_\_

N° candidat \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

N° JURY \_\_\_\_\_

SUJET N° :

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature de l'examineur :

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.