

DOSSIER JURY

E5 - Relation client à distance et digitalisation - Partie pratique Grille d'aide à l'évaluation Sujet PS2

Nom et prénom du candidat :

Questions	Compétences*	Niveau			
		1	2	3	4
Q1. Améliorer la fiche Produit	1 - 6	Ne trouve pas la fiche produit	Réalise une description sommaire du produit	Remplit tous les champs de manière pertinente	Remplit tous les champs de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q2. Corriger les éléments du prix	6	Ne trouve pas l'onglet Prix	Trouve l'onglet prix mais ne sais pas modifier le prix	Modifie le prix	Modifie le prix de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q3. Associer le produit à un autre produit	6 - 8	N'arrive pas à repérer le produit désigné	Trouve le produit mais ne réalise pas d'association	Réalise une association mais pas sur le produit désigné	Complète l'ensemble des actions de manière professionnelle (pertinence, efficacité)
Q4. Répondre au commentaire remarque	7	N'arrive pas à lire le commentaire	Répond au client	Répond au client (pertinence de la réponse, qualités rédactionnelles, orthographe...)	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.