

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

SUJET CANDIDAT N°2

CONTEXTE COMMERCIAL

L'ENTREPRISE : EAUX VIVES

ACTIVITÉ : Distribution d'eaux aux professionnels

EFFECTIF Total : 50

La société EAUX VIVES SA est spécialisée dans la distribution d'eaux aux professionnels. L'entreprise s'adresse au secteur CHR (Cafés, Hôtels, Restaurants).

Idéalement située sur Clermont-Ferrand, EAUX VIVES est en mesure de couvrir l'ensemble de la région Auvergnate.

Cette PME familiale, fondée en 1984, réalise la totalité de son chiffre d'affaires auprès des CHR. Son PDG, Albert THIERRY, souhaite diversifier sa clientèle auprès des entreprises et des collectivités.

Sensible aux nouvelles technologies, Albert THIERRY souhaite profiter de cette nouvelle orientation pour dynamiser ses ventes via la boutique en ligne de la société.

Étudiant(e) en BTS NDRC, vous réalisez votre stage au sein de cette entreprise. Albert THIERRY vous charge de réaliser un ensemble de missions.

Le site de l'entreprise est accessible à l'adresse fournie par l'examineur : c'est un site e-commerce basé sur Prestashop.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2020
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : 0	Page 1 sur 2

Questions à traiter

(Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.)

Contexte :

L'entreprise EAUX VIVES rencontre des difficultés à vendre son produit « Volvic touche de thé saveur pêche pack de 24 ». Suite à la réclamation de Madame Tania Benchikh, Responsable des achats chez WORLD C. (voir annexe 1) et de son commentaire laissé, Monsieur Albert THIERRY vous demande de réaliser les tâches suivantes :

Q1. : Améliorez la fiche produit en vous aidant des annexes 1 & 2 jointes ci-dessous.

Q2. : Corrigez les éléments du prix.

Q3. : Pour profiter d'une bonne visibilité, associez-le produit à la meilleure vente actuelle : « Eau Cristaline – bouteille 50 cl – carton de 24 ».

Q4. : Répondez au commentaire de Madame Tania Benchikh

Annexes :

Annexe 1 : Commentaire de Madame Tania Benchikh

Commentaire : Suite à ma visite sur votre site, je remarque que la fiche produit "Volvic saveur thé pêche pack de 24 bouteilles" ne contient aucune information sur sa composition. D'autre part, il semble qu'il y ait une erreur sur le prix qui me semble exorbitant. Pourriez-vous me communiquer l'ensemble de ces renseignements ?

Annexe 2 : Description du produit



VOLVIC TOUCHE DE THÉ SAVEUR PÊCHE

Découvrez Volvic Touché de thé saveur pêche. De l'eau minérale naturelle Volvic, une touche de thé et un délicat goût de pêche.

C'est sans conservateurs, sans édulcorants et aux arômes naturels !

Profitez également de Volvic Touché de thé saveur pêche en 50cl pour un plaisir à emporter !

Prix : 32.68 ht le pack de 24

Eau minérale naturelle Volvic	96%
Sucre	3,7%
Acidifiant	Acide citrique
Arôme naturel	
Extrait de thé	0,02%

**ANALYSE
CARACTÉRISTIQUE
DE VOLVIC TOUCHE
DE THÉ PÊCHE**

Sans conservateurs, sans édulcorants et aux arômes naturels !

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2020
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : 0	Page 2 sur 2