

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°4

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 vous invite à traiter un certain nombre de tâches :

Q1. : Modifiez l'image défectueuse de la couverture du produit « Volvic touche de thé saveur pêche pack de 24 ».

Q2. : Identifiez le client Aric Farges et lui proposer une remise de 20 % limitée à 3 mois à compter de ce jour sur sa prochaine commande avec la livraison offerte.

Q3. : Créez une commande relative au message en annexe (livraison offerte).

Q4. : Adressez un message de réponse à Anne-José DERAND confirmant le traitement de sa commande

Annexe :

Message de Anne-José DERAND :

“Bonjour, merci de bien vouloir préparer la commande suivante « Produit Eau Vittel bouteille 1 litre – Carton de 15 – Quantité 5 ». Nous vous ferons parvenir un chèque correspondant au montant total que vous nous indiquerez. Bien cordialement”.

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