

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation

Première partie – Épreuve ponctuelle écrite

SESSION 2022

Durée : 3 heures
Coefficient : 2

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**Le sujet comporte 12 pages numérotées de 1 à 12
et comprend 7 annexes numérotées de 1 à 7**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 1 sur 12

Composition du sujet

« FAUR Maître Artisan Glacier »

Cette étude part de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Dossier 1 : Optimiser l'activité de e-commerce

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Dynamiser un site de e-commerce
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

Dossier 2 : Dynamiser la présence digitale de l'entreprise

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Créer et entretenir la relation client à distance

Réflexion commerciale structurée

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

La candidate ou le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante.

La candidate ou le candidat ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 2 sur 12

Liste des annexes

Annexe n°	Intitulé	Page(s) n°
1	Page d'accueil du site <i>web</i> de Philippe FAUR	7
2	Mentions légales du site <i>web</i> de Philippe FAUR	8
3	Activité du site <i>web</i> de Philippe FAUR sur les 3 dernières années	9
4	3 avis d'internautes déposés sur le site <i>web</i> de Philippe FAUR	9
5	Page Facebook Glaces Artisanales Philippe FAUR	10
6	Statistiques des interactions sur Facebook et Twitter (audience digitale du mois) et les objectifs de l'entreprise (pour le mois)	11
7	Commentaire d'un client sur la page Facebook de l'entreprise	12

PHILIPPE FAUR



Maître artisan glacier, Philippe FAUR ouvre en 1998 un atelier de fabrication de glaces artisanales à Caumont en Ariège (09). Son ambition : « Fabriquer des crèmes glacées et des sorbets artisanaux de haute qualité en utilisant des matières premières naturelles et en préservant les saveurs authentiques de la nature ». L'entreprise de Philippe FAUR, avec un chiffre d'affaires de 2 millions d'euros en 2021, pèse 0,05 % du marché de la glace en France.

Une charte de qualité a été mise en place afin de privilégier les partenariats avec des producteurs locaux pour la fourniture de produits 100 % naturels.

Philippe FAUR collabore régulièrement avec les grands chefs comme Thierry MARX ou Michel BRAS.

Depuis sa création, il a conçu plus de 120 parfums (dont une centaine à ce jour pour les crèmes glacées et les sorbets sucrés) répartis en 3 gammes : les crèmes glacées, les sorbets sucrés et les crèmes salées.

L'entreprise compte 12 salariés dont 1 directeur commercial, 1 commercial et 1 attachée commerciale. Les commerciaux assurent la visite régulière de leurs clients professionnels, en se déplaçant sur le lieu de vente ou par téléphone.

Les glaces Philippe FAUR sont commercialisées en France (essentiellement dans le sud de la France) en vente directe, dans ses 3 boutiques, dans les épiceries fines, dans les restaurants de grands chefs, dans des points de vente et en GMS. Le portefeuille clients de l'entreprise FAUR se compose essentiellement de restaurants (59 % de son chiffre d'affaires), de GMS (25 % de son chiffre d'affaires), de boutiques et de glaciers (15 % de son chiffre d'affaires). Le maître artisan développe depuis peu de nouvelles cibles (particuliers, chambres d'hôtes) qui représentent moins de 1 % de son chiffre d'affaires actuellement. Il souhaite élargir cette clientèle au niveau national.

Le maître artisan communique sur différents canaux digitaux : un site *web*, Facebook, Twitter et LinkedIn, pour les particuliers. Il communique également dans la presse locale et nationale par *e-mailing* ainsi que lors de salons avec les professionnels.

Le site *web* de l'entreprise FAUR a une double fonction : mettre en avant les engagements valeurs et actualités de l'entreprise et permettre aux internautes de réaliser des achats. La livraison (10 €) est offerte dès 65 € d'achats et se fait sous 48 h à domicile par *Chronofreeze*.

Conscient de l'évolution des comportements d'achat des consommateurs, Philippe FAUR souhaite dynamiser sa présence digitale pour développer son portefeuille clients, élargir sa clientèle de particuliers au niveau national et améliorer sa notoriété.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 4 sur 12

Dans ce contexte, Philippe FAUR vous confie la mission d'améliorer la performance et la visibilité de son site marchand et de dynamiser la présence de sa marque sur les réseaux sociaux.

DOSSIER 1 : Optimiser l'activité de e-commerce

Alors que le nombre de visiteurs double, Philippe FAUR constate une baisse de la fonction marchande de son site *web*. Votre mission consiste à mener une étude du site et de ses performances pour optimiser la vente en ligne et améliorer l'expérience client.

Annexe 1 : Page d'accueil du site web de Philippe FAUR

Annexe 2 : Mentions légales du site web de Philippe FAUR

Annexe 3 : Activité du site web de Philippe FAUR sur les 3 dernières années

Annexe 4 : 3 avis d'internautes déposés sur le site web de Philippe FAUR

Travail à faire

- 1.1 Analyser la page d'accueil du site *web* de Philippe FAUR et conclure.
- 1.2 Vérifier la validité des mentions légales au regard de la réglementation et préciser les informations manquantes, le cas échéant.
- 1.3 Analyser les performances de l'activité du site *web* de Philippe FAUR.

DOSSIER 2 - Dynamiser la présence digitale de l'entreprise

Votre mission consiste à développer l'*e-réputation* de l'enseigne au niveau national et à optimiser la visibilité digitale de l'entreprise FAUR vis-à-vis de ses nouvelles cibles : particuliers et chambres d'hôtes.

De plus, Philippe FAUR souhaite engager ses équipes dans une démarche de *social selling*. Il s'interroge sur la pertinence pour les glaces FAUR de rester présentes sur les réseaux sociaux actuellement choisis. Le maître artisan est très attaché aux retours de ses clients et reste très vigilant quant aux avis des internautes. Ces derniers peuvent se révéler dangereux pour l'image de l'entreprise et de ses produits.

Annexe 5 : Page Facebook Glaces Artisanales Philippe FAUR

Annexe 6 : Statistiques des interactions sur Facebook et Twitter (audience digitale du mois) et les objectifs de l'entreprise (pour le mois)

Annexe 7 : Commentaire d'un client sur la page Facebook de l'entreprise

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 5 sur 12

Travail à faire

- 2.1 Présenter les intérêts, pour l'entreprise Philippe FAUR, d'être présente sur les réseaux sociaux actuels (Facebook, Twitter et LinkedIn).
- 2.2 Mesurer l'engagement de l'audience sur Facebook et Twitter en fonction du taux d'engagement moyen et des objectifs de l'entreprise. Faire des préconisations concernant les réseaux sociaux à maintenir, à abandonner et à investir.
- 2.3 Proposer des contenus et des formats pour mettre en avant l'entreprise, ses valeurs, son offre sur ses plateformes sociales.
- 2.4 Répondre au commentaire de l'internaute laissé sur la page Facebook Glaces Artisanales Philippe FAUR.

RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE

En s'inspirant du cas traité et en mobilisant des connaissances, proposer, en une trentaine de lignes maximum, une réflexion commerciale structurée qui répondra à la question suivante :

Dans quelle mesure la présence digitale permet-elle d'améliorer la relation client ?

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 6 sur 12

Annexe 1 : Page d'accueil du site web de Philippe FAUR

Contact  contact@philippefaur.com  05 61 66 87 35 

Philippe FAUR

Maître Artisan Glacier

RECHERCHER... 

MON COMPTE  MON PANIER 

ACCUEIL NOTRE SAVOIR-FAIRE NOTRE HISTOIRE ET NOS TITRES ACTUALITES CONTACT

A l'origine de nos glaces, il y a la nature !



UN RETOUR AU NATUREL

Nous utilisons uniquement des produits issus de la nature, ou provenant des plus grandes maisons, respectant ainsi les plus hauts degrés de qualité.

Dès la création de la glacierie, nous avons conclu un accord de partenariat avec la Ferme de Labaure, producteur laitier basé à Lescure (09) à 10 kms de l'atelier.

Une charte de qualité a été mise en place afin de privilégier les partenariats avec des producteurs locaux pour la fourniture de produits 100 % naturels.

Nous vous proposons des crèmes glacées et des sorbets « haut de gamme » qui véhiculent des valeurs de transparence, d'honnêteté et de retour à la nature.

Au travers de nos surprenants parfums glacés, laissez vos sensations gustatives exprimer l'authenticité...



DÉCOUVREZ ET ACHETEZ NOS PARFUMS

• NOS CRÈMES GLACÉES •

- 
Armagnac-pruneaux
A partir de 9.90 €
- 
Cacahuète
A partir de 9.90 €
- 
Abricot
A partir de 9.90 €
- 
Ananas
A partir de 9.90 €
- 
Chocolat Gianduja
A partir de 9.90 €
- 
Chocolat caribbes
A partir de 9.90 €
- 
Cassis
A partir de 9.90 €
- 
Chocolat Blanc
A partir de 9.90 €

Maître artisan glacier  100% fabrication française artisanale  100% fabrication naturelle 

Source : site web www.philippefaur.com

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P Page 7 sur 12

Annexe 2 : Mentions légales du site web de Philippe FAUR

MENTIONS LÉGALES

Nous vous remercions de votre visite sur le site www.philippefaur.com

Vous trouverez ci-dessous notre politique en matière de traitement de données personnelles. Nous vous engageons vivement à la lire, en visitant ce site vous acceptez les pratiques que nous détaillons et vous adhérez aux termes et conditions énoncées ci-après.

Le site www.philippefaur.com est destiné à l'information personnelle des internautes qui l'utilisent

Informations générales :

Ce site est propriété de www.philippefaur.com

Ce site a été créé par : NetinUp Midi Roussillon

Ce site est maintenu par : NetinUp Midi Roussillon

Ce site est hébergé par : NetinUp Réseau, 20 bd Eugène Deruelle, 69003 LYON

Contact : 01 88 32 18 31

Copyright :

www.philippefaur.com

Droit applicable :

Le site Internet www.philippefaur.com et les présentes conditions générales sont soumises au droit français et sont rédigées en français.

Philippe Faur se réserve le droit de modifier les présentes mentions à tout moment. L'utilisateur s'engage à la consulter régulièrement.

Protection des données personnelles :

La consultation du site www.philippefaur.com est possible sans que vous ayez à révéler votre identité ou toute autre information à caractère personnel vous concernant.

La société Philippe Faur s'engage à respecter votre vie privée et à protéger les informations que vous lui communiquez. En particulier, les données personnelles collectées sur le site Internet www.philippefaur.com sont destinées à l'usage de Philippe Faur. Elles sont confidentielles et traitées comme telles.

Concernant les informations à caractère nominatif que vous seriez amenés à nous communiquer, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification conformément à la loi française Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978. Vous pouvez exercer ce droit auprès de Philippe Faur

Si vous êtes abonnés à des services d'information par courrier électronique ("newsletter") vous pouvez demander à ne plus recevoir ces courriers.

Nous vous signalons qu'afin de vous proposer des produits et services toujours plus adaptés, certaines informations à caractère non personnel, relatives à votre activité sur ce site, seront automatiquement collectées. Ces informations sont destinées à Philippe Faur et pourront également être utilisées dans le cadre d'opérations commerciales ou de marketing ou servir de base à des études et analyses.

Ces informations ne seront en aucun cas communiquées à des tiers. Seul, le personnel de Philippe Faur a accès aux données.

Source interne

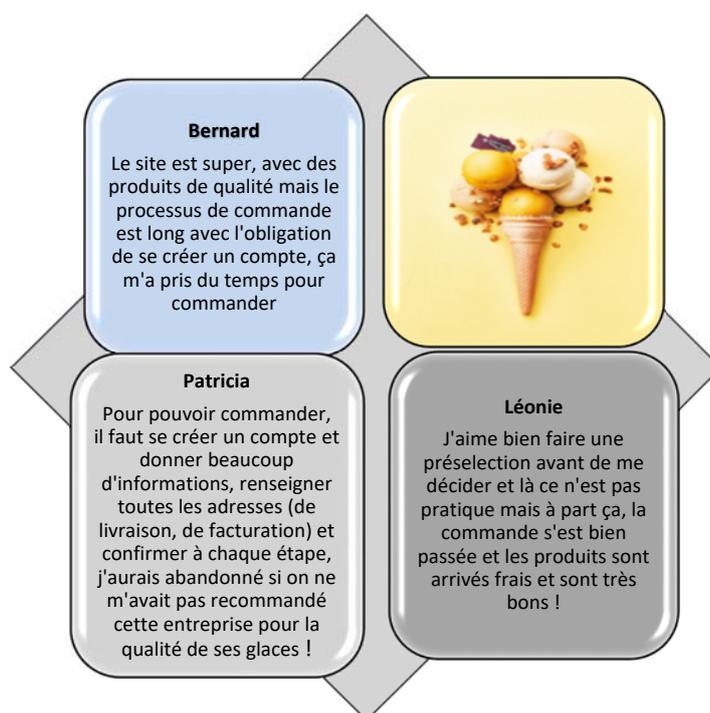
BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 8 sur 12

Annexe 3 : Activité du site web de Philippe FAUR sur les 3 dernières années

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de visiteurs du site :	1 000	1 700	2 000
→ qui consultent une page produit	500	750	920
→ qui mettent un produit dans le panier	250	355	310
Nombre de commandes abouties	80	116	148
Panier moyen en €	71	80	100

Source interne

Annexe 4 : 3 avis d'internautes déposés sur le site web de Philippe FAUR



Source interne

Annexe 5 : Page Facebook Glaces Artisanales Philippe FAUR

Glaces Artisanales Philippe FAUR
@glacesartisanalesphilippefaur · Glacier

Envoyer un message

Accueil À propos Photos Avis Plus

J'aime

À propos Voir tout

Allans 09160 Caumont

Philippe Faur Maître Artisan Glacier
Fabrication Glaces & sorbets artisanaux

Mon père, autodidacte, a créé son laboratoire de fabrication de glaces artisanales en 1969 pour servir sa clientèle du "Café-Brasserie Le Square" à ... **Afficher la suite**

2 173 personnes aiment ça

2 318 personnes sont abonnées

15 personnes ayant indiqué avoir visité ce lieu

<http://www.philippefaur.com/>

05 61 66 87 35

Envoyer un message

Fourchette de prix · €€

fanny@philippefaur.com

Actuellement ouvert
08:00 - 17:00

Glacier

Suggérer des modifications

Créer une publication

Photo/Vidéo Je suis là Identifier des amis

Glaces Artisanales Philippe FAUR
5 h ·

La folie givrée de la semaine : sorbet citron vert
Le bac 2,5L à -50%.
Rendez vous à la boutique à Caumont du lundi au vendredi de 9h à 12h30.

50% OFF

Bac 2.5l

Sorbet Citron Vert
Fabriqué en Anjou - Pyrénées

9 10 partages

J'aime Commenter Partager

Votre commentaire...

Source : Page Facebook de l'entreprise

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 10 sur 12

Annexe 6 : Statistiques des interactions sur Facebook et Twitter (audience digitale du mois) et les objectifs de l'entreprise (pour le mois)

Statistiques des interactions sur Facebook				Objectifs de l'entreprise	
Personnes ayant vu le <i>post</i>	Mention « J'aime »	Commentaires	Partage du <i>post</i>	Personnes ayant vu le <i>post</i>	Mention « J'aime »
4 560	34	20	11	5 000	40

Le taux d'engagement moyen sur Facebook est de 1 %.

Statistiques des interactions sur Twitter				Objectifs de l'entreprise	
Personnes ayant vu le <i>tweet</i>	Mention « J'aime »	Réponses	<i>Retweet</i>	Personnes ayant vu le <i>tweet</i>	Mention « J'aime »
1 420	5	4	2	2 500	10

Le taux d'engagement moyen sur Twitter est compris entre 0,5 et 0,9 %.

Source interne

Annexe 7 : Commentaire d'un client sur la page Facebook de l'entreprise



Source : Page Facebook de l'entreprise

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2022
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 22-NDRCU5E-P	Page 12 sur 12