

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

E5 – Relation client à distance et digitalisation

Cahier des charges de la partie pratique - Durée 40 minutes - Coefficient 2

1. COMPÉTENCES E5 Partie pratique

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

2. CONTEXTE DIGITAL 2020

Le contexte porte sur une TPE spécialisée dans la fabrication et la vente de meubles et objets réalisés à partir de matériaux recyclés ainsi que dans la distribution de produits associés.

La clientèle est constituée :

- de particuliers auxquels sont proposés des objets de décoration et des meubles sur-mesure ;
- de professionnels (restaurants, entreprises, collectivités) pour lesquels est conçu un mobilier sur mesure.

L'entreprise participe activement à des salons régionaux de créateurs. Elle est également présente sur les réseaux sociaux.

Pour développer son activité, elle a récemment créé un site web sur WordPress et une boutique en ligne sous Prestashop. Malheureusement négligés faute de temps, ces deux sites ont besoin d'être redynamisés. Ils nécessitent une véritable animation digitale associée à la volonté de développer la relation client en e-commerce.

3. SUJETS 2020

Une banque de 24 sujets est constituée. Elle comprendra 12 sujets WP et 12 sujets PS.

Les deux contextes digitaux Prestashop et Wordpress sont construits à partir du même contexte d'entreprise.

Chaque sujet comprend systématiquement une dimension rédactionnelle et une dimension technique.

Chaque sujet répond à une problématique spécifique et comprend 3 à 4 questions. Des annexes peuvent venir compléter les contextes digitaux.

4. VERSIONS CMS SESSION 2020

- **Wordpress 5.2.3 - Thème TwentySeventeen**
 - Extension **Yoast** présente et non activée
 - Extension **Social Share** présente et non activée
 - Extension **PopUp Maker** présente et non activée
- **Prestashop 1.7.3 - Thème Classic 1.0.0**

5. PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS MOBILISABLES SUR WORDPRESS ET PRESTASHOP POUR LA SESSION 2020

	Wordpress	Prestashop
Menu		
Créer ou modifier les menus et sous-menus	x	x
Ajouter à un menu (produit, article, page)	x	x
Image et vidéo		
Utiliser une bibliothèque média	x	
Importer	x	
Renommer	x	x
Ajuster positionner	x	x
Modifier des attributs	x	x
Utilisateurs		
Créer, modifier ou supprimer un profil	x	x
Attribuer (rôles, permissions)	x	x
Affecter un utilisateur à un profil	x	x
Changer le propriétaire (article, page)	x	
Référencement naturel (SEO)		
Structurer le texte (titres, contenus, etc.)	x	x
Utiliser des mots clés	x	x
Utiliser des liens internes et externes	x	x
Utiliser les étiquettes et balises	x	x
Contenu		
Distinguer article et page	x	
Rédiger	x	x
Traiter (commentaires, réclamations, commandes, etc.)	x	x
Ajouter un média (photo, vidéo)	x	
Créer (article, page, produit, client, commande, fournisseur, etc.)		x
Mettre en avant (image, produit, etc.)	x	x
Créer et insérer des liens	x	x
Créer une arborescence (pages, catégories, produits)	x	x
Insérer une carte Map	x	
Supprimer (article, page, produit, client, etc.)	x	x
Publier	x	x
Apparence		
Structurer (page, article)	x	
Mettre en page (header, footer, side bar)	x	
Changer et régler la page d'accueil (bannière, image, carrousel, produit, etc.)	x	x
Créer ou modifier slogan et logo du site	x	
Modifier l'en tête (texte, photo et vidéo)	x	
Changer les informations sur l'entreprise	x	
Activer les réseaux sociaux	x	
Gérer les widgets	x	
Navigation		
Utiliser les onglets backoffice et frontoffice	x	x
Régler les permaliens	x	
Commandes et promotions		
Créer une commande		x
Modifier une commande		x
Changer le mode de paiement		x
Gérer les retours		x
Créer des promotions, réductions et avoirs		x