

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT - SESSION 2021**

**PROPOSITION DE BARÈME DE CORRECTION
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation**

« Arbre Cadeau »

	POINTS
DOSSIER 1 : Diagnostiquer la stratégie digitale	16
1.1 Analyser l'évolution du trafic du site <i>web www.arbre-cadeau.fr</i> pour la période janvier - août 2020 par rapport à la même période 2019.	6
1.2 Analyser les résultats des actions menées par l'agence de webmarketing avec le réseau social <i>Facebook</i> et avec <i>Google Ads</i> .	4
1.3 Comparer pour chaque segment de clientèle, l'offre, la méthode de vente et les performances commerciales.	6
DOSSIER 2 : Développer le segment B to B via les réseaux sociaux	14
2.1 Justifier l'intérêt de sélectionner ce réseau social.	2
2.2 Évaluer l'efficacité commerciale et financière prévisible d'une action payante à mener sur LinkedIn.	3
2.3 Rédiger le <i>post</i> qui accompagne le témoignage de la responsable des Ressources Humaines de l'entreprise ICOOPA.	6
2.4 Préciser si la publication de contenus sur LinkedIn requiert des précautions aux niveaux technique, juridique et managérial.	3
RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE	10
Bonus	(2)
TOTAL sur 40	
NOTE SUR 20	