

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT - SESSION 2020**

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

« GROUPAMA À LA CONQUETE DES SPORTIFS »

	POINTS
DOSSIER 1 : Organiser une opération commerciale digitale	17
Partie 1 - Dynamiser l'agence grâce à un événement	10
1.1.1 Rédiger l'e-mail envoyé aux participants à la suite du trail proposant l'offre promotionnelle de deux mois gratuits.	4
1.1.2 Préciser les contraintes juridiques relatives à l'élaboration et l'envoi de l'e-mailing	4
1.1.3 Proposer des actions de suivi de cette campagne d'e-mailing que Groupama devrait mettre en œuvre afin d'augmenter les chances de concrétisation	2
Partie 2 – Développer l'application digitale « Groupama et moi »	7
1.2.1 Présenter les avantages pour Groupama de l'application « Groupama et moi »	2
1.2.2 Proposer et justifier les indicateurs de performance permettant de mesurer l'efficacité de la relance téléphonique et de la campagne d'e-mailing « Groupama et moi »	5
DOSSIER 2 : Animer une équipe commerciale chez Groupama	13
2.1 Concevoir une grille présentant les critères d'évaluation des conseillers afin de mesurer et d'analyser leur progression au sein du CRC.	4
2.2 Analyser les performances individuelles des 3 nouvelles recrues et préconiser des solutions pour améliorer leurs résultats.	9
RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE	10
Bonus	(2)
TOTAL sur 40	
NOTE SUR 20	