

**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**

**« Coteau des Saveurs »**

	<b>POINTS</b>
<b>DOSSIER 1 : Développer l'activité via le digital</b>	<b>17</b>
1.1- Justifier le choix de Jérôme MARTIN de développer l'exploitation du site <i>web</i> marchand	<b>5</b>
1.2- Apprécier l'intérêt d'être présent sur le réseau social Toocook	<b>4</b>
1.3- Proposer des contenus susceptibles d'être créés sur Toocook et indiquer, pour chacun d'eux l'intérêt pour le Coteau des Saveurs	<b>4</b>
1.4- Indiquer les précautions juridiques qu'implique l'utilisation des données issues de ce réseau social	<b>4</b>
<b>DOSSIER 2 : Développer l'exploitation du site <i>web</i> marchand</b>	<b>13</b>
2.1- Apprécier la faisabilité de l'opération par l'équipe de douze téléconseillers	<b>4</b>
2.2- Proposer l'argumentaire qui pourra être utilisé par les téléconseillers pour inciter à l'ouverture d'un compte <i>web</i>	<b>5</b>
2.3- Présenter les actions (matérielles et managériales) à mettre en œuvre auprès des livreurs	<b>4</b>
<b>REFLEXION COMMERCIALE STRUCTUREE</b>	<b>10</b>
<b>Bonus</b>	<b>(2)</b>
<b>TOTAL sur 40</b>	
<b>NOTE SUR 20</b>	