

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION  
DE LA RELATION CLIENT - SESSION 2023**

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

## À LA CLOCHE LORRAINE

	<b>POINTS</b>
<b>DOSSIER 1 : Adapter la relation omnicanale pour un segment de clientèle</b>	<b>17</b>
1.1 Réaliser un diagnostic des canaux de communication et de la performance du site <i>web</i> de la marque « À la Cloche Lorraine ». Conclure.	<b>5</b>
1.2 Réaliser un persona du segment de clientèle « touriste » et préciser son intérêt pour l'entreprise.	<b>5</b>
1.3 Proposer des actions afin d'améliorer la relation omnicanale avec la clientèle touristique.	<b>3</b>
1.4 Proposer, en justifiant votre choix, le réseau social adapté au segment de clientèle « touriste » et créer le premier post qui sera publié.	<b>4</b>
<b>DOSSIER 2 : Développer la présence de la marque sur les lieux d'hébergement touristique</b>	<b>13</b>
2.1 Lister les champs de la base de données clients permettant de réaliser l'opération de téléprospection.	<b>2</b>
2.2 Indiquer les précautions à prendre au regard de la réglementation en vigueur pour la constitution du fichier des particuliers.	<b>2</b>
2.3 Déterminer le nombre de téléacteurs nécessaires pour réaliser cette campagne de téléprospection.	<b>5</b>
2.4 Proposer le tableau de bord de mesure de l'efficacité de la téléprospection.	<b>4</b>
<b>RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE</b>	<b>10</b>
<b>Bonus</b>	<b>(2)</b>
<b>TOTAL sur 40</b>	
<b>NOTE SUR 20</b>	