

**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**

« NOVATECH »

	POINTS
DOSSIER 1 : Conforter la stratégie digitale actuelle	16
1.1 – Réaliser un diagnostic de la page d'accueil du site web de Novatech.	5
1.2 – Proposer des axes d'amélioration en les justifiant.	3
1.3 – Examiner les indicateurs clés de la performance du site sur mobile. En déduire l'impact commercial qui en résulte.	3
1.4 – Analyser la pertinence de la campagne Google ads. Conclure.	5
DOSSIER 2 : Se positionner sur la clientèle des particuliers	14
2.1 – Justifier le recours à un <i>chatbot</i> et proposer des réponses automatiques possibles.	4
2.2 – Rappeler les règles juridiques à respecter lors de la récupération des données liées à la mise en place d'un formulaire de contact.	4
2.3 – Évaluer le temps nécessaire à consacrer pour réaliser l'opération de prise de rendez-vous sur la cible des particuliers.	3
2.4 – Comparer les coûts estimés pour une externalisation et pour une réalisation en interne. Conseiller le responsable quant à la décision à prendre en la justifiant.	3
RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE	10
Bonus	(2)
TOTAL sur 40	
NOTE SUR 20	