

**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

GROUPAMA « En toute sécurité »

	POINTS
DOSSIER 1 - Développer l'agence Groupama Pont-de-Cheruy	17
Partie 1 : Dynamiser l'agence grâce au forum des associations	8
1.1.1 Recenser les informations à recueillir sur les participants pour constituer un fichier de prospection efficace pour l'agence de Pont de Cheruy.	3
1.1.2 Rédiger l' <i>e-mail</i> de remerciement proposant le devis « Assurance Auto » et incitant à participer au tirage au sort.	5
Partie 2 : Analyser les résultats de l'opération et dynamiser la présence digitale	9
1.2.1 Analyser les résultats de l'opération « En Toute Sécurité » et conclure.	5
1.2.2 Lister les éléments qui pourraient alimenter votre publication sur la page Facebook en les justifiant.	4
DOSSIER 2 - Analyser l'activité du Centre de Relation Client	13
Partie 1 : Évaluer les résultats des contacts du CRC	6
2.1.1 Analyser, selon les modes de contact, la capacité de prise en charge des flux entrants du Centre de Relation Client de Lyon. Conclure.	6
Partie 2 : Développer le <i>chat</i>	7
2.2.1 Préciser l'intérêt de ces deux types de <i>chat</i> . Conclure.	4
2.2.2 Proposer le message d'accueil du <i>chatbot</i> , ainsi que les réponses types aux deux demandes potentielles.	3
Réflexion commerciale structurée	10
Bonus	(2)
TOTAL sur 40	
NOTE SUR 20	