

BTS NDRC E5 Digitalisation - Durée 40 min par activité

CONTEXTE COMMERCIAL

L'ENTREPRISE : ALTITUDE-GRIMP

ACTIVITÉ : Salle d'escalade 3, Avenue La République 84500 Vaison-la-Romaine

EFFECTIF Total : 5

La société **ALTITUDE-GRIMP (SARL)** a été créée en 2008 par monsieur RAMOS. C'est une salle d'escalade située au centre des hauts lieux de l'escalade : environ 30 à 40 minutes de Buis-les-Baronnies, des Dentelles de Montmirail, de Mollans sur Ouvèze et de Saint-Léger.

Le directeur de l'entreprise, **ALTITUDE-GRIMP**, attache une grande importance à la qualité de la communication mais n'est pas un spécialiste du digital. Chaque année, la société **ALTITUDE-GRIMP** participe à l'organisation des championnats régionaux d'escalade, cela lui permet de montrer son savoir-faire ainsi que la qualité de ses installations et de son mur d'escalade.

ALTITUDE-GRIMP propose des tarifs d'entrée à la salle d'escalade pour les grimpeurs autonomes ainsi que des cours aux débutants qui veulent se perfectionner.

La salle est fermée le dimanche et ouverte les autres jours de 14 h à 22 h sauf le samedi de 10 h à 22 h.

Monsieur RAMOS, avait demandé à une de ses connaissances, monsieur NECTOUX, de restructurer son site *web* mais ce travail, certes débuté, n'a finalement pas été finalisé.

Le site actuel est donc toujours existant mais vide. (*Blog basé sur Wordpress Thème Twenty Seventeen*).

Il fonctionne mais il ne correspond en rien à l'image que veut donner monsieur RAMOS d'**ALTITUDE GRIMP**.

Le directeur de la salle vous demande donc, en tant qu'administrateur unique, responsable de la publication de procéder à différents travaux sur le site en prenant comme base l'ébauche qui avait été menée par monsieur NECTOUX. Issu(e) d'un **BTS NDRC** vous aurez à cœur d'utiliser vos compétences et connaissances pour dynamiser le site et l'expérience client.



Questions à traiter

(Les contextes et questions sont indépendants et peuvent être traités dans n'importe quel ordre à l'aide des tutoriels mis à votre disposition.)

Activité 1 : arborescence, référencement et création de contenu digital

Monsieur RAMOS n'est pas satisfait de la structure du site proposée par monsieur NECTOUX. Il souhaite que vous l'aidiez à structurer le site. Pour cela, il vous communique un mémo qui explique ses attentes en termes d'organisation du site *web*.

Q1.1 : Structurer le site comme le propose Monsieur RAMOS afin de faciliter la navigation des internautes. A vous de créer les étiquettes adéquates.

Q1.2 : Élaborer la page "Activités".

Q1.3 : M. Ramos aimerait pouvoir rédiger lui-même des articles et les insérer dans les pages. Il vous demande de créer son profil utilisateur.

Q1.4 : Prendre les mesures nécessaires pour assurer le bon référencement de la page « **Activités** » sur le net.

Annexe 1 - Mémo de Monsieur Ramos

Je souhaite que mon site soit structuré en page, par exemple comme cela :

- *Activités*
- *Horaires*
- *Tarifs*
- *Blog*
- *Présentation de la salle comprenant :*
 - *Message de bienvenue*
 - *Qui sommes-nous ?*
 - *Mentions légales*

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	Session 202X
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : M. FESTOC
	Page 1 sur 6

Annexe 2 - Activités de la salle

ARTICLES	CATEGORIES	ÉTIQUETTES
<ul style="list-style-type: none">• Escalade sur mur• Yoga• Renforcement musculaire• Escalade outdoor (en plein air)	<ul style="list-style-type: none">• Escalade• Stretching	<ul style="list-style-type: none">• A créer

En complément de ces annexes, vous pouvez également utiliser les documents de la bibliothèque qui vous paraissent pertinents ainsi que les extensions préinstallées et présentes dans le back office.

Activité 2 : content marketing et widgets

Dans le cadre de son développement, monsieur RAMOS veut élargir la cible à ce qu'il appelle la "pratique familiale".

Il vous propose de commencer par profiter de la Fête des mères qui aura lieu le dimanche 26 mai 2019. Une journée Portes-Ouvertes est prévue à cette occasion et à cette date, un jeu concours permettra de gagner des abonnements gratuits d'un mois.

Q2.1 : Créer un article annonçant cette manifestation en utilisant les ressources de la bibliothèque et des annexes.

Q2.2 : Référencer l'article dans une nouvelle catégorie pertinente que vous intégrerez dans celles existantes. Faites apparaître les catégories dans la sidebar.

Q2.3 : Réaliser les actions permettant de développer le référencement de l'article auprès de cette nouvelle cible.

Annexe 3 :

En vous rendant sur <https://www.youtube.com> vous pouvez utiliser les vidéos qui répondent à la recherche « escalade un cours pour les enfants » et pour voir les bienfaits de l'escalade, la recherche « musculation vs escalade – Julia Chanourdie », vous pouvez (si vous en voyez la nécessité) utiliser d'autres vidéos qui permettraient d'illustrer la question.

En complément de ces annexes, vous pouvez également utiliser les documents de la bibliothèque qui vous paraissent pertinents ainsi que les extensions préinstallées et présentes dans le back office.

Activité 3 : content marketing – Réseaux sociaux – Formulaire de contact

À l'occasion du Pont de l'Ascension, Monsieur Ramos prévoit une fermeture de 4 jours de la salle d'escalade du jeudi 30 mai au dimanche 2 juin.

Sur cette période de fermeture, Monsieur Ramos propose un séjour de 4 jours dans les Gorges du Verdon aux clients habituels de la salle. Ce séjour prévoit 3 circuits : loisir, débutant et expert.

Votre travail consiste à :

Q3.1 : Créer une page ou un article informant sur les détails techniques et l'organisation matérielle du séjour.

Q3.2 : Informer les clients de la fermeture. Vous veillerez à la visibilité permanente de cette information jusqu'au 2 juin.

Q3.3 : Créer un article promotionnel pour présenter le séjour.

Q3.4 : Les visiteurs devront pouvoir partager votre article sur les réseaux sociaux mais aussi recevoir un bulletin d'inscription en renseignant un formulaire de contact qui sera insérer dans votre article.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 202X
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : M. FESTOC	Page 2 sur 6

Annexe 4

Les Gorges du Verdon, haut lieu touristique, bénéficient d'une renommée mondiale et historique en ce qui concerne l'escalade

Durée : 4 jours, du 21 au 24 mai.

Difficulté : moyenne

Tarif : 350 € / personne pour les 4 jours

Logement en gîte à Les salles-Sur-Verdon

Sites : sites d'Annot, sites d'Aiglun, falaises de granit, de grès, de calcaires

Styles : grandes voies, terrain d'aventure, falaise d'initiation, blocs.

Public : débutants et confirmés (ceux qui ont déjà pratiqué l'escalade et souhaitent aller vers l'autonomie et/ou vers un niveau de difficulté plus élevé en falaise).

Intérêt : combinaison de plusieurs activités verticales afin de découvrir l'ensemble des disciplines. Découverte des plus beaux sites d'escalade des Gorges du Verdon. Un enseignement théorique et pratique des techniques de progression en escalade.

Activité 4 : paramétrages – Référencement – Charte graphique et ligne éditoriale

Monsieur Legrand, ancien grimpeur de haut-niveau, vient de se porter acquéreur de la salle.

Dans le cadre de ce changement de propriétaire, Monsieur Legrand souhaite revoir son positionnement et son offre.

Q4.1 : Modifiez la page d'accueil du site pour informer du changement de propriétaire et pour la rendre cohérente avec le nouveau positionnement.

Q4.2 : Créez la page "**nouveautés**" en vous attachant à la structurer et à la rendre attrayante pour l'internaute.

Q4.3 : Réalisez les paramétrages nécessaires au changement de propriétaire du site (Administrateur).

Q4.4 : Prenez les mesures nécessaires pour assurer le bon référencement du site sur les moteurs de recherche.

Annexe 5

Positionnement

"L'escalade : un sport complet qui se partage en famille"

Objectifs : élargissement de la cible

Faire de l'escalade un sport familial

Nouveau code couleur : Noir et Jaune (Couleur de la salamandre)

Nouveau nom : La salamandre du Ventoux

Nouveau mail : contact@lasalamandreduventoux.fr

Nouveautés

- Yoga dynamique
- Cours enfants à partir de 6 ans
- Tai Chi
- Renforcement musculaire
- Ouverture d'un nouveau mur
- Nouvel espace cafétéria
- Garderie enfant

En complément de ces annexes, vous pouvez également utiliser les documents de la bibliothèque qui vous paraissent pertinents ainsi que les extensions préinstallées et présentes dans le back office.

Si vous souhaitez utiliser des images ou vidéos, elles devront toutes être libres de droits !

Ex : www.pixabay.com

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	Session 202X
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : M. FESTOC Page 3 sur 6

Activité 5 : Pop-Up et réseaux sociaux

Monsieur Legrand aimerait que les internautes puissent s'inscrire à sa newsletter grâce à un pop-up sur la page d'atterrissage (accueil).

Par contre, afin de faciliter l'expérience de navigation client, ce pop-up ne devra pas s'afficher sur les autres pages ni sur les versions « mobiles ».

Il voudrait également intégrer les réseaux sociaux à son site grâce à un widget et à une extension de type **social share media**.

Votre travail consiste à :

Q5.1 : installer puis activer l'extension **Pop-Up Maker** pour faire apparaître ce pop-up. Paramétrez-le.

Q5.2 : intégrer le widget des réseaux sociaux au meilleur endroit sur la page d'accueil ou de contacts (noms à créer)

Q5.3 : installer puis activer l'extension **Social Share Media**. Paramétrez-la.

Annexe 6

<https://kinsta.com/fr/blog/medias-sociaux-wordpress/>

<https://www.e-strategic.fr/blog/strategie-sur-les-reseaux-sociaux/>

Activité 6 : mise en conformité RGPD et analyse de données

Pour finir, M. LEGRAND vous demande d'installer un plug-in de votre choix afin d'obtenir des statistiques sur son site (taux de rebond, nombre de visites, durée, origine...).



Compte tenu de votre expertise en digitalisation et en CEJM, vous vous orientez vers une solution de type **Google Analytics** avec une interface visuelle

Pour obtenir ces données, le plug-in va utiliser des données personnelles et des cookies. Monsieur Legrand, en citoyen modèle, exige que vous trouviez « quelque chose » afin de respecter le RGPD.

Q6.1 : installer le plug-in Site Kit intégrant la google search afin d'obtenir les statistiques demandées.

Q6.2 : remplacer la page « Mentions légales » pour un bouton cliquable permettant de les télécharger à l'aide du fichier

Q6.3 : mettre le site en conformité avec le **RGPD**

Annexe 7 :



Annexe 8 : fichier des mentions légales à compléter et insérer dans votre bibliothèque média de WP.

Annexe 9 : liens web

<https://wpformation.com/google-analytics-wordpress/>

<https://webmaster-infographiste-lyon.fr/mettre-wordpress-en-conformite-rgpd/>

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 202X
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : M. FESTOC	Page 4 sur 6

Activité 7 : mise en place du Clic and Collect, d'une carte dynamique et d'un carrousel de photos

Le restaurant de la salle a ouvert ! Cela va permettre aux clients de se restaurer. C'est une demande récurrente notamment des familles qui souhaitent passer la journée entière dans l'espace escalade.

Cependant, la pandémie de la Covid 19 a obligé M. LEGRAND a fermé pendant de longs mois. Fort de cette « expérience », il souhaite pouvoir vendre quelques produits basiques pour commencer mais de qualité, directement à partir de son site vitrine.

Q7.1 : mettre en place un système de « Click and Collect » pour les clients comme l'a déjà réalisé un de ses concurrents. De plus, cela permet de garder un lien commercial avec les plus fidèles.




Exemple : www.blockout.fr/bo-bordeaux/restaurant

Ne souhaitant pas trop élargir sa gamme, ne seront proposés à la vente à emporter que deux types de paniers repas : le fameux « **burger des Monts d'Arrée** » et les succulentes « **brochettes des vainqueurs** » avec possibilité d'avoir un supplément une **French Fries Basket**.

Q7.2 : M. LEGRAND aimerait aussi intégrer un carrousel des photos des plats.

Q7.3 : Insérer une carte dynamique de l'adresse de la salle

Annexe 8 : la carte

<p>Burger des Monts d'Arrée https://pixabay.com/photos/burger-french-fries-meat-barbecue-6059930/</p>		<p>Poids 225 gr Viande de bœuf bretonne « Label rouge » Choix de la cuisson à préciser en commentaire lors de la commande. 75 gr de frites maison Prix choc 9.90€</p>
<p>Brochettes des vainqueurs https://pixabay.com/photos/skewer-kebab-barbecue-food-meat-3370443/</p>		<p>Poids 225 gr Viande de porc breton « Label rouge » 100 gr de petits légumes de saison – sauce kebab Prix 11.90€</p>
<p>French Fries Baskets https://pixabay.com/photos/french-fries-basket-ambient-lights-2736869/</p>		<p>Supplément Frites Origine United States of Breizh Agriculture biologique 150 gr de bonheur Sauce à préciser en commentaire lors de la commande. Prix promo 5.90€</p>

Annexe 9 : indications complémentaires

Vente à emporter uniquement à l'entrée de la salle.

Possibilité de réserver un créneau horaire en commentaire lors de la commande.

Paiements sur place uniquement par chèque, CB, espèce ou ticket restaurant

Annexe 10 : indications complémentaires

- Création d'une page supplémentaire « Click and Collect »
- Insertion demandée à l'endroit le plus pertinent pour vous un **plan « dynamique » d'accès** à la salle donc pas une capture d'écran (Voir Maps, Mappy, Viamichelin...)

Annexe 11 : extension retenue pour un carrousel responsive

 Ce plugin promet de créer "un slider original, optimisé pour le SEO, en quelques secondes". www.metaslider.com/examples/

<p>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT</p>	<p>Session 202X</p>
<p>ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique</p>	<p>Code sujet : M. FESTOC Page 5 sur 6</p>

Activité 8 : faire évoluer le site

M. LEGRAND, conscient de la nécessité d'animer constamment son site, vous demande d'apporter quelques améliorations fonctionnelles mais aussi réglementaires.

Mise à jour des menus et widgets ou blocs.

Q8.1 : créer un menu de navigation et un autre menu des 3 réseaux sociaux (uniquement Facebook, Instagram et Twitter sont à configurer) dans la page de blog **en footer**.

Q8.2 : réaliser une galerie d'images cliquables représentant les différentes activités et services de la salle ainsi que faire figurer également les 4 derniers articles ainsi que vos catégories en accès direct, une barre de recherche et un nuage d'étiquettes **dans la sidebar** (colonne latérale de blog).

M. LEGRAND aimerait que vous ajoutiez un lien dans le menu vers le site Wordpress d'actualités sur l'escalade en salle <https://lafabriqueverticale.com/fr/>. Il souhaite également mettre en ligne l'article communiqué en **annexe 12** en respectant le SEO avec un accès direct dans le menu principal.

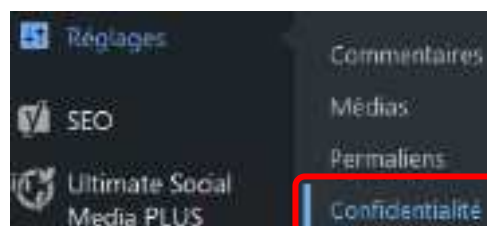
Q8.3 : réaliser les manipulations nécessaires.

Amélioration de la conformité RGPD

Une page confidentialité existe par défaut.

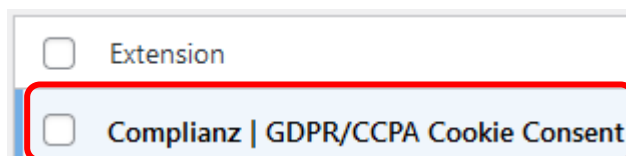
Q8.4 : configurer la via le menu **Réglages > Confidentialité** + mettre dans un sous-menu.

Réorganiser le menu au besoin à l'aide de sous-menus de votre choix pour améliorer sa cohérence en respectant les **principes de l'UX Design** et notamment la **loi de Miller**.



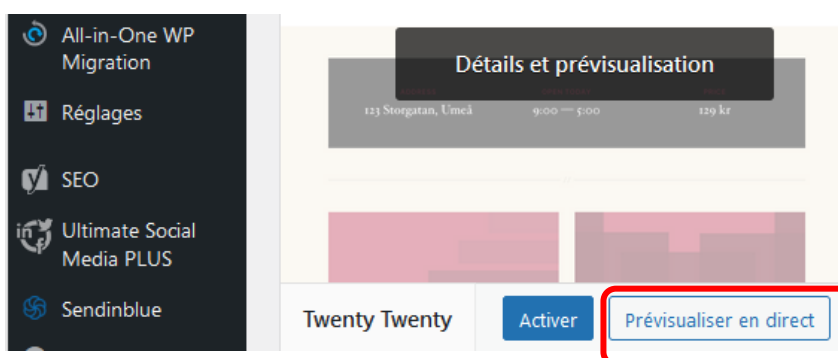
Afin de poursuivre sa mise en conformité avec le RGPD, il faudrait recueillir le consentement des internautes quant à l'utilisation de leurs données personnelles de navigation.

Q8.5 : installer et régler l'extension suivante. Testez-la en front office. (Q8.4 indispensable)



Evolution du thème

Q8.6 : afin de profiter des nouveautés offertes par la version 5.9 de Wordpress, changez le thème par défaut (Twenty Seventeen) du site avec un autre de votre choix. Vous pouvez utiliser la prévisualisation avant de vous décider.



Q8.7 : faire la mise à jour Wordpress 5.9.

Constatez les changements en front office et réalisez des modifications si nécessaire.

Q8.9 : Fin des activités de découverte de Wordpress. Supprimer votre compte stagiaire mais pas vos articles.

Annexe 12 : article à ajouter au menu

Auteur de l'article = vous-même en tant que stagiaire (utilisateur à créer avec le profil éditeur(trice))

Reproduire sur votre site l'article de blog suivant blog.comexplorer.com/multicanal-omnicanal

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 202X
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie – Épreuve ponctuelle pratique	Code sujet : M. FESTOC	Page 6 sur 6