

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Session 202X

E5 — Relation client à distance et digitalisation

Partie pratique

Durée 40 minutes- Coefficient 2

CMS : PrestaShop

L'accès à Internet sera limité au site web du sujet d'examen. Toute consultation d'un autre site web sera assimilée à une fraude.

## CONTEXTE COMMERCIAL



**L'ENTREPRISE** : La biscuiterie Jours Heureux

**ACTIVITÉ** : Production et commercialisation de biscuits et produits sucrés ou salés

**EFFECTIF Total** : 35

### Mise en situation

Depuis 60 ans, la Biscuiterie Jours Heureux, fabrique et commercialise des biscuits et produits sucrés / salés mais aussi depuis peu, une gamme de thés et de cafés.

L'entreprise distribue ses produits dans ses propres boutiques ainsi que dans les grandes et moyennes surfaces de son département (Carrefour, Super U, BioCoop, etc.). Sa clientèle est composée de clients particuliers et de professionnels comme les comités sociaux et économiques (CSE).

L'entreprise participe activement à des salons professionnels locaux ou internationaux. Elle est également présente sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook).

Pour développer son activité, la PME a décidé de créer une boutique en ligne avec le CMS PrestaShop.

Malheureusement, faute de temps, ce site souffre d'un manque de mises à jour régulières.

Le site de l'entreprise, réalisé avec PrestaShop, est accessible à l'adresse fournie par l'examineur.

Vous, étudiant(e) en BTS NDRC, réalisez un stage au sein de l'entreprise.

## SUJET CANDIDAT PrestaShop- sujet 1A

*Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.*

**Q1.** Pour le nouveau produit « Biscuits de Montbozon », une fiche produit a été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, complétez intégralement la fiche produit. Soignez particulièrement le récapitulatif et la description du produit (entre 200 et 300 caractères) et optimisez son référencement. Veillez à y associer un produit et affichez-le sur le site.

**Q2.** Mettez en place une promotion catalogue sur la catégorie « Biscuits » selon les indications données en annexe 2.

**Q3.** Positionnez le produit « Galettes bretonnes pur beurre » en première position des produits populaires.

**Q4.** Créez une nouvelle catégorie optimisée « Produits Bio » en sous-catégorie de la catégorie « Biscuits ».

**Q5.** Affectez le client KONDRATIEV exclusivement au groupe de clients « Comités sociaux et économiques ».

### **ANNEXE(S) :**

#### **Annexe 1 : informations sur les Biscuits de Montbozon**

**Nom :** Biscuits de Montbozon.

**Description :** quatre ingrédients : sucre, amandes, farine de blé, blanc d'œufs d'élevage en plein air.

**Qualités :** la légèreté et la gourmandise. Fabrication artisanale par les Maîtres Pâtissiers de La biscuiterie Jours Heureux. Attention aux personnes intolérantes et allergiques : les produits sont fabriqués dans un atelier utilisant également du sésame, du soja, du lait, des fruits à coque et d'autres céréales contenant du gluten.

**Déclinaisons :** poids 100 g et 200 g, variété amandes ou variété noisettes.

**Prix :** Le prix de base est de 5,5€ TTC pour le sachet de 100 g. Le taux de TVA est de 5,5 %. L'impact sur le prix HT sur le produit de 200 g est de 2,45 €.

**Stock :** 35 produits sont en stock pour chaque déclinaison. Si rupture de stock, accepter les commandes.

**Transporteur :** Les Routiers Bretons.

**Exclusivité web**

#### **Annexe 2 : promotion**

Tous les clients bénéficient d'une remise de 15 % sur la catégorie « Biscuits » à partir de 2 produits achetés. Cette opération « La fête du biscuit » s'étend sur 2 semaines à compter d'aujourd'hui.

## SUJET CANDIDAT PrestaShop- sujet 2C

*Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.*

**Q1.** Pour le nouveau produit « Les pâtes de fruits d'Auvergne », une fiche produit a été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, complétez intégralement la fiche produit. Soignez particulièrement le récapitulatif et la description du produit (entre 200 et 300 caractères) et optimisez son référencement. Veillez à y associer un produit et affichez-le sur le site.

**Q2.** Mettez en place une promotion sur le produit « Nougat de Montélimar sans gluten » de 10 % à compter d'aujourd'hui sur une durée de 15 jours et affichez le bandeau promo.

**Q3.** Modifiez le carrousel pour mettre en avant l'opération « Fête des mères » qui a lieu à partir d'aujourd'hui et jusqu'à la fin du mois. Veillez à ce que la diapositive renvoie sur le produit « Chocolat Précieux ».

**Q4.** Rédigez un message prédéfini afin de répondre à une demande liée à la réception du paiement.

**Q5.** Un client a actuellement 14 jours pour effectuer un retour. Passez ce délai à 30 jours.

### **ANNEXE(S) :**

#### **Annexe 1 : informations sur le nouveau produit**

**Nom :** Les pâtes de fruits d'Auvergne.

**Description :** Fabrication artisanale, sans conservateur, sans colorant, ingrédients 100 % français.

**Ingrédients :** 65 % de fruits, sucre de canne non raffiné bio, jus concentré de citron bio et agent gélifiant : pectine de fruits. En sachet.

**Déclinaisons :** Poids 100 g et 350 g, saveur fraises ou saveur framboises.

**Prix :** Le prix de base est de 3,50 € TTC pour le pot de 100 g. Le taux de TVA est de 5,5 %. L'impact sur le prix HT sur le pot de 350 g est de 2,80 €.

**Stock :** 30 produits sont en stock pour chaque déclinaison. Si rupture de stock, accepter les commandes.

**Transporteur :** Les Routiers Bretons.

**Exclusivité web.**

*Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.*

**Q1.** Pour le nouveau produit « Crêpe Suzette », une fiche produit a été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, complétez intégralement la fiche produit. Soignez particulièrement le récapitulatif et la description du produit (entre 200 et 300 caractères) et optimisez son référencement. Veillez à y associer un produit et à l'afficher sur le site.

**Q2.** Mettez en place une promotion sur le produit « Boîtes de langues de chat pâtisseries ». Cette réduction sera de 15 % sur le prix initial, d'aujourd'hui au 15 juillet 2023, uniquement pour le groupe « Client ». Affichez le bandeau promo.

**Q3.** Afin de développer la cible Cafés Hôtels Restaurants, créez un groupe de clients « CHR » qui bénéficiera de 10 % de remise automatique et d'un affichage des prix HT.

**Q4.** Le transporteur Les Routiers Bretons livre dorénavant en Europe (non UE) au tarif de 20 €. Effectuez la modification nécessaire.

**Q5.** Afin de proposer à vos clients des produits complémentaires, vous avez décidé de vendre sur votre site du cidre bio rennais de la marque « Les vergers de l'Ille ». Créez cette marque en vous appuyant sur l'annexe 2.

## ANNEXE(S) :

### Annexe 1 : informations nouveau produit

**Nom :** Crêpe Suzette.

**Description :** Crêpe Suzette.

Tous ces biscuits sont fabriqués de façon artisanale par les Maîtres Pâtisseries de La biscuiterie Jours Heureux.

Utilisation d'ingrédients nobles : œufs de poules élevées en plein air par des producteurs locaux, sucre, chocolat, noisettes.

**Déclinaison :** Le produit est disponible en contenance 100 g et 200 g. Parfum noisette ou parfum caramel salé breton.

Pour chaque déclinaison, il y a 10 produits en stock.

**Prix :** Le prix de base est de 5 € TTC pour le paquet de 100 g. Le taux de TVA est de 5,5 %. L'impact sur le prix HT sur le produit en 200 g est de 3 €.

**Stock :** Si rupture de stock, accepter les commandes.

**Transporteur :** Les Routiers Bretons.

**Exclusivité web**

### Annexe 2 : la marque « Les vergers de l'Ille »

Entreprise agricole biologique située au cœur du Pays de Rennes en Ille et Vilaine, en Bretagne. Production familiale, innovante et respectueuse de la nature depuis 1994.

Grâce au travail, à la passion et à des années d'expérience, elle propose une gamme de cidres et de jus de pomme qui réunissent fraîcheur, douceur, acidité et amertume, mais toujours avec un juste équilibre.

Elle transforme ses fruits dans le respect des goûts et des saveurs et utilise des fruits sains, à maturité.



## SUJET CANDIDAT PrestaShop- sujet 4J

*Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.*

**Q1.** Pour le nouveau produit « Lot de 3 financiers aux amandes », une fiche produit a été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, vous complétez intégralement la fiche produit. Soignez particulièrement le récapitulatif et la description du produit (entre 200 et 300 caractères) et optimisez son référencement. Veillez à y associer un produit et à l'afficher sur le site.

**Q2.** Mettez en place une promotion catalogue sur la catégorie « Thé & Café » selon les indications données en annexe 2.

**Q3.** Limitez à 10 jours la période pendant laquelle un produit est considéré comme nouveau.

**Q4.** Créez un groupe de clients « Pâtisseries » qui bénéficie de 15 % de remise et d'un affichage des prix HT.

**Q5.** Activez, sur les pages produits, les boutons de partage sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter et Pinterest.

### **ANNEXE(S) :**

#### **Annexe 1 : informations nouveau produit**

**Nom :** Lot de 3 financiers aux amandes

**Description :** Biscuits aux amandes grillées enrobées de chocolat.

Fabrication artisanale par les Maîtres Pâtisseries de La biscuiterie Jours Heureux.

Utilisation d'ingrédients nobles : sucre, amandes, beurre de cacao, lait entier en poudre, pâte de cacao, gomme arabique, émulsifiant (lécithine de soja), vanilline, agents d'enrobage (sirop de glucose, E904). % chocolat blanc 60 %.

**Transporteur :** Les Routiers Bretons.

**Déclinaisons :** Le produit est disponible en poids 100 g et 200 g et en deux parfums : Gianduja (chocolat au lait et pâte de noisette) et Duo Caramel.

**Prix :** Le prix de base est de 9,50 € pour le sachet de 100 g. Le taux de TVA est de 5,5 %. L'impact sur le prix HT est de 7,58 € sur le sachet de 200 g.

**Stock :** Pour chaque déclinaison, il y a 35 produits en stock.

Si rupture de stock, accepter les commandes.

**Exclusivité web**

#### **Annexe 2 : promotion Catégorie « Thé & Café »**

Il s'agit d'une promotion catalogue de 20 % sur le TTC, sur la catégorie « Thé & Café » à partir de 2 produits achetés. Cette promotion est valable 15 jours à partir d'aujourd'hui.

## SUJET CANDIDAT PrestaShop- sujet 5K

*Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.*

**Q1.** Pour le nouveau produit « Les truffes au chocolat noir », une fiche produit a été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, vous complétez intégralement la fiche produit. Soignez particulièrement le récapitulatif et la description du produit (entre 200 et 300 caractères) et optimisez son référencement. Veillez à y associer un produit et à l'afficher sur le site.

**Q2.** Mettez en place une promotion sur le produit « Œufs de cigogne » selon les indications données en annexe 2 et affichez le bandeau promo.

**Q3.** Créez la fiche client de Madame Loge à partir de l'annexe 3.

**Q4.** Modifiez le carrousel pour mettre en avant la promotion « Nouveauté en exclusivité-20% ». Veillez à ce que la diapositive renvoie sur le produit « Gâteau à la broche ».

**Q5.** Créez une nouvelle catégorie optimisée « Tisanes de grand-mère » en sous-catégorie de la catégorie « Thé et café ». Vérifiez le bon affichage sur votre site en FO.

### ANNEXE(S) :

#### Annexe 1 : informations nouveau produit

**Nom :** Les truffes au chocolat noir.

**Description :** Fabriquées de façon artisanale par les Maîtres Pâtisseries de La biscuiterie Jours Heureux en Pays de la Loire.

Utilisation d'ingrédients nobles : Chocolat lait de couverture (35 % de cacao minimum, pur beurre de cacao, lait entier en poudre, sucre, émulsifiant : lécithine de soja, extrait naturel de vanille), noisettes entières.

**Transporteurs :** Espresso et Les Routiers Bretons.

**Déclinaisons :** Le produit est disponible en poids 100 g et 200 g et en deux parfums : chocolat au lait aux noisettes ou chocolat blanc aux noisettes.

**Prix :** Le prix de base est de 6 € pour la tablette de 100 g. Le taux de TVA est de 5,5 %. L'impact sur le prix HT est de 9,47 € sur le sachet de 200 g.

**Stock :** Pour chaque déclinaison, il y a 35 produits en stock. Si rupture de stock, accepter les commandes. Exclusivité web

#### Annexe 2 : promotion « Œufs de cigogne »

Il s'agit d'une promotion de 20 % sur le prix TTC sur les « Œufs de cigogne ». Cette promotion est valable 15 jours à compter d'aujourd'hui.

#### Annexe 3 : informations sur la cliente Laure Loge

Nom : Loge

Prénom : Laure

Date de naissance : 27/09/1969

Adresse email : [laure.loge@gmail.fr](mailto:laure.loge@gmail.fr)

Mot de passe : admin