



# BTS NDRC

## EPREUVE E5 PARTIE ECRITE

# Epreuve E5 – Partie écrite

**Coef : 2**

**Durée : 3h**

# Epreuve E5 – Partie écrite

## Le contexte :

- Un CRC
- Une grande entreprise nationale
- Une PME
- ...

À partir du moment où il existe une relation client à distance et une stratégie digitale

# E5 Partie écrite

- A priori **2 dossiers, moins de 10 questions**
- Référentiel : **tout le référentiel de Bloc 2 :**
  - Gestion de la relation client à distance,
  - Gestion de la e-relation
  - Gestion de la vente en e-commerce

**+ CEJM Appliquée**

# E5 – Partie écrite

## Trois types de question :

- Questions d'analyse, de justification de choix , de proposition d'action...
- Question de production : écrire un e-mail, un article, une newsletter, un argumentaire téléphonique...
- Questions quantitatives : cf. savoirs associés

# E5 – Partie écrite

## Savoirs associés utiles pour traiter les questions quantitatives :

- Pilotage et évaluation de la performance collective et individuelle (objectifs, indicateurs d'évaluation, tableau de bord...)
- Mesure et représentation de la performance commerciale individuelle et collective
- Mesure et représentation des ratios de la relation client à distance
- Mesure et représentation du trafic sur le site de e-commerce
- Statistiques et mesures d'audience

# E5 – Partie écrite

## LA REFLEXION COMMERCIALE STRUCTUREE :

- Une question
- Qui découle logiquement du cas traité précédemment
- A laquelle il faut répondre en 30 lignes maximum
- De manière structurée
- En s'appuyant sur ses connaissances personnelles et
- En s'aidant du cas proposé.

# E5 – Partie écrite

## LA REFLEXION COMMERCIALE STRUCTUREE : EVALUATION

10 points = 1/4 de la note

Evaluation par profil :

- ▶ Les idées sont organisées avec une logique d'ensemble
- ▶ Le nombre d'idées émises permet de répondre à la question
- ▶ Les idées mobilisent des savoirs
- ▶ Le sujet est réinvesti pour la construction des idées
- ▶ Les idées témoignent d'une prise de distance par rapport au sujet
- ▶ L'idée est exprimée clairement
- ▶ L'idée est justifiée
- ▶ L'idée est illustrée



# E5 – Partie écrite

Exemples de sujet de réflexion commerciale structurée

Compétences	Questions possibles
Maîtriser la relation client omnicanale	En quoi la mise en œuvre d'une relation client omnicanale permet d'améliorer la fidélisation ?
Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activités	Comment évaluer efficacement la performance commerciale relative à la relation client à distance ?
Encadrer et animer une équipe de téléacteurs	Pourquoi externaliser le service de relation client à distance ?
Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux	Comment la qualité des contenus digitaux produits peut impacter l'efficacité de la prospection ?
Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle	Comment la mise en place d'une dynamique e-relationnelle peut être un complément au commerce physique ?
Faciliter et sécuriser la relation commerciale	Quelles contraintes juridiques, technologiques et commerciales sont à prendre en compte pour le développement de la relation client en e-commerce ?

# E5 – Partie écrite

## Evaluation de la forme :

- Au sein des questions de production d'écrits professionnels destinés à des clients/prospects/internautes...
- Bonus : 2 points pour une présentation professionnelle de la copie

# E5 – Partie écrite



Gestion du temps!

# Grille d'aide à l'évaluation de la réflexion commerciale structurée – Evaluation par profil

Capacités				Positionnement de la réflexion			
				1	2	3	4
<b>Les idées sont organisées avec une logique d'ensemble</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Pas du tout	2 : En partie	3 : Plutôt oui	4 : Tout à fait				
<b>Le nombre d'idées émises permet de répondre à la question</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Très insuffisant	2 : Insuffisant	3 : Satisfaisant	4 : Très satisfaisant				
<b>Les idées mobilisent des savoirs</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Jamais	2 : Rarement	3 : Fréquemment	4 : Toujours				
<b>Le sujet est réinvesti pour la construction des idées</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Pas du tout	2 : Partiellement	3 : Globalement	4 : Totalemment				
<b>Les idées témoignent d'une prise de distance par rapport au sujet</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Pas du tout	2 : Partiellement	3 : Globalement	4 : Totalemment				
<b>L'idée est exprimée clairement</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Pas du tout	2 : En partie	3 : Plutôt oui	4 : Tout à fait				
<b>L'idée est justifiée</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Jamais	2 : Rarement	3 : Fréquemment	4 : Toujours				
<b>L'idée est illustrée</b>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 : Jamais	2 : Rarement	3 : Fréquemment	4 : Toujours				
<b>Note globale /10</b>							