

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation

Première partie – Épreuve ponctuelle écrite

SESSION 2023

Durée : 3 heures
Coefficient : 2

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**Le sujet comporte 11 pages numérotées de 1 à 11
et comprend 10 annexes numérotées de 1 à 10.**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 1 sur 11

Composition du sujet

Novatech

Cette étude part de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Dossier 1 : Conforter la stratégie digitale actuelle

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

Dossier 2 : Se positionner sur la clientèle des particuliers

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité

Réflexion commerciale structurée

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

La candidate ou le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante.

La candidate ou le candidat ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 2 sur 11

Liste des annexes

Annexe n°	Intitulé	Page(s) n°
1	Page d'accueil du site <i>web</i>	7
2	Conseils de Google aux webmasters (extraits)	8
3	Analyse de « pagespeed insights » (PSI)	8
4	Statistiques de la campagne Google ads	9
5	Détails du fonctionnement de Wix <i>chat</i>	10
6	Capture d'écran du <i>chat</i> non paramétré dans sa version actuelle	10
7	Liste des demandes récurrentes issue du <i>chat</i> de Novatech	10
8	Formulaire de contact	11
9	Cahier des charges pour la prise de rendez-vous par téléphone	11
10	Coûts estimés pour une externalisation et pour une réalisation en interne	11



L'entreprise Novatech est spécialisée dans les travaux de pose d'automatismes. Elle dispose de l'expertise requise pour installer, rénover, mettre aux normes, dépanner et entretenir des ascenseurs, des monte-charges, des monte-escaliers, des portes, des portails et barrières automatiques. Elle propose également l'installation de systèmes de contrôle d'accès : interphonie, digicode, ouverture à distance.

Installée à Mèze dans le département de l'Hérault (34) à une trentaine de kilomètres à l'ouest de Montpellier, elle intervient 24h/24h dans un périmètre de 45 kilomètres grâce à une équipe de 3 collaborateurs dotée de véhicules d'intervention et de matériels de pose d'excellente qualité. Novatech exerce son activité sur un territoire peu étendu qu'elle connaît parfaitement et sur lequel ses collaborateurs peuvent intervenir en moins d'une heure. Ainsi, ses interventions rapides et efficaces lui valent d'être fort appréciée et les recommandations lui permettent de conquérir de nouveaux clients de façon régulière. De 60 K€ en 2019, Novatech réalise plus de 300 K€ de chiffre d'affaires en 2022. Le site *web* ainsi que l'achat de mots-clés semblent avoir joué un rôle non négligeable dans cette progression.

L'entreprise Novatech est dirigée par Jean-Michel BOURGEOIS, son fondateur, ascensoriste de formation et de métier. Véronique BOURGEOIS intervient dans la gestion du site *web* et du *chat*. Les clients sont essentiellement des entreprises : syndicats professionnels (assurant la gestion des immeubles), agences immobilières, immeubles professionnels, entrepôts.

Plus récemment, la forte croissance démographique sur cette partie du littoral ainsi qu'un vieillissement de la population avec ses besoins spécifiques, ont conduit Jean-Michel BOURGEOIS à développer une activité d'installation et d'entretien de monte-escaliers à destination des particuliers, et plus spécifiquement auprès de personnes âgées. Les difficultés de mobilité qu'elles rencontrent (difficulté à utiliser un escalier) peuvent être résolues par l'installation d'un monte-escalier, solution proposée par Novatech.

Rapidement, la famille BOURGEOIS a identifié l'urgence de disposer d'un site vitrine destiné à dynamiser sa visibilité tant auprès des particuliers que des professionnels. Elle a choisi la plateforme Wix après avoir envisagé et testé le CMS Wordpress (qui nécessitait trop de connaissances techniques à apprendre en peu de temps). Des comptes sur les réseaux sociaux ont été déployés en parallèle.

Un showroom a également ouvert ses portes à Mèze en 2022 sur l'artère principale de la ville afin de séduire la clientèle de passage dans la rue commerçante. Des démonstrations de monte-escaliers offrent la possibilité aux visiteurs de se rendre compte de la qualité des équipements.

Diplômé(e) du BTS NDRC il y a quelques mois, vous avez été recruté(e) par Jean-Michel BOURGEOIS pour assurer des missions commerciales et digitales, dans le but d'améliorer l'activité commerciale.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 4 sur 11

DOSSIER 1 : Conforter la stratégie digitale actuelle

La cible des professionnels est très stratégique pour Novatech car elle permet de générer des revenus réguliers, ainsi que de la recommandation entre dirigeants. Le site *web* a pour objectif de faciliter l'entrée en relation avec l'équipe commerciale. Il est opérationnel depuis 2020 et présente de nombreux avantages mais il reste perfectible.

Jean-Michel BOURGEOIS s'interroge sur deux axes : la rapidité d'affichage du site sur mobile, ainsi que la pertinence d'une campagne Google ads.

Autant les clients particuliers que les clients professionnels utilisent le téléphone mobile pour rechercher des informations sur les entreprises comme Novatech.

Jean-Michel BOURGEOIS souhaite savoir si la version mobile du site actuel est suffisamment rapide.

Le nom de domaine Novatech34.fr n'apparaît actuellement pas en première page de résultats de Google avec les mots clés : « entretien ascenseur ». Il a donc lancé plusieurs campagnes Google ads en 2022 avec succès.

Annexe 1 : *Page d'accueil du site web*

Annexe 2 : *Conseils de Google aux webmasters (extraits)*

Annexe 3 : *Analyse de « pagespeed insights » (PSI)*

Annexe 4 : *Statistiques de la campagne Google ads*

Travail à faire :

1.1 Réaliser un diagnostic de la page d'accueil du site *web* de Novatech.

1.2 Proposer des axes d'amélioration en les justifiant.

1.3 Examiner les indicateurs clés de la performance du site sur mobile. En déduire l'impact commercial qui en résulte.

1.4 Analyser la pertinence de la campagne Google ads. Conclure.

DOSSIER 2 : Se positionner sur la clientèle des particuliers

La volonté de l'entreprise est de se positionner également sur la cible des particuliers pour le concept des monte-escaliers. Il vise les séniors qui souhaitent continuer à vivre chez eux en gagnant en confort pour utiliser leurs escaliers.

Cependant, la cible identifiée reste les enfants et petits-enfants qui feront la démarche pour leurs parents ou grands-parents.

Le service commercial répond aux demandes d'informations via le *chat* et le formulaire de contact. Le *chat* n'a pas encore été paramétré pour répondre automatiquement aux interactions.

Le formulaire de contact présent sur le site est un outil performant qui permet de récolter les coordonnées des visiteurs du site *web*.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 5 sur 11

Pour développer cette cible, le responsable s'interroge sur une stratégie d'externalisation vers un Centre de Relation Client (CRC) pour la prise de rendez-vous ou garder en interne cette mission, en tenant compte des contraintes matérielles, organisationnelles et financières.

Annexe 5 : *Détails du fonctionnement de Wix chat*

Annexe 6 : *Capture d'écran du chat non paramétré dans sa version actuelle*

Annexe 7 : *Liste des demandes récurrentes issue du chat de Novatech*

Annexe 8 : *Formulaire de contact*

Annexe 9 : *Cahier des charges pour la prise de rendez-vous par téléphone*

Annexe 10 : *Coûts estimés pour une externalisation et pour une réalisation en interne*

Travail à faire :

2.1 Justifier le recours à un *chatbot* et proposer des réponses automatiques possibles.

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.

2.3 Évaluer le temps nécessaire à consacrer pour réaliser l'opération de prise de rendez-vous sur la cible des particuliers.

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.

RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE


En s'inspirant du cas traité et en mobilisant des connaissances, proposer, en une trentaine de lignes maximum, une réflexion commerciale structurée qui répondra à la question suivante :

Dans quelle mesure les TPE/PME ont-elles intérêt à suivre les évolutions digitales ?


Annexe 1 – Page d'accueil du site web

[Interventions & Tarifs](#) [Prise de RDV](#) [Contact](#) [Avis](#) [in](#) [f](#)

Spécialiste de l'ascenseur, porte de garage & portail automatique, interphonie dans l'Hérault

**04.48.14.08.54**
Showroom au 28 av de Montpellier,
34140 MEZE

[Accueil](#) [Actualités](#) [Ascenseurs](#) [Monte charges](#) [EPMR](#) [Portes - Portails automatiques](#) [Monte-escaliers](#)




[Vous souhaitez des informations ?](#)

Novatech est une société implantée dans l'Hérault sur Mèze
plus de 20 ans d'expérience


Clientèle : professionnels, particuliers, établissements publics,

Services


Novatech vous accompagne de la conception à la réalisation de vos projets, découvrez nos services !



Ascenseurs toutes marques
Ascenseurs hydrauliques, électriques
Ascenseurs avec ou sans machinerie
Monte charges
Monte plats
Monte escaliers
Elevateurs
EPMR



Portes automatiques
Portes de garage
Portails automatiques
Portes sectionnelles
Portes piétonnes
Barrières



Contrôle d'accès
Barrières levantes automatiques
Interphones audio et vidéo
Systèmes codés
Gestion des accès : badge, biométrie, centrale codée

04.48.14.08.54
agence@novatech34.fr

[Mentions Légales](#) [CGU](#) [CGV](#) [Confidentialité](#) [Cookies](#) | ©2020 by Novatech

L'interface du site web est responsive

Source interne

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 7 sur 11

Annexe 2 – Conseils de Google aux webmasters (extraits)

Aider les visiteurs à utiliser vos pages

Pour présenter les éléments les plus importants de votre site (noms, contenu, liens, etc.), utilisez du texte plutôt que des éléments graphiques.

Veillez à ce que tous les liens redirigent vers des pages *web* en ligne.

Optimisez le temps de chargement de vos pages. Des sites rapides contribuent à la satisfaction des internautes et améliorent la qualité globale du *web* (en particulier pour les internautes ayant des connexions Internet bas débit). Google vous recommande d'utiliser des outils comme [PageSpeed Insights](#) (PSI) et [Webpagetest.org](#) pour tester les performances de votre page.

Adaptez votre site à tous les types et à toutes les tailles d'appareils : ordinateurs, tablettes et smartphones. Utilisez l'[outil de test d'optimisation mobile](#) pour savoir si vos pages s'affichent bien sur les appareils mobiles et obtenir des conseils sur les améliorations à apporter.

Assurez-vous que votre site [s'affiche correctement dans différents navigateurs](#).

Si possible, [sécurisez les connexions à votre site](#) à l'aide du protocole HTTPS. Le chiffrement des interactions entre les internautes et votre site Web fait partie des bonnes pratiques de communication sur le Web.

Source : [ads.google.com](#)

Annexe 3 – Analyse de « pagespeed insights » (PSI)

« Pagespeed insights » (PSI) est l'un des sites de référence permettant de mesurer la rapidité de chargement d'un site *web* en millisecondes. Voici les résultats pour novatech34.fr

L'outil PSI classe la qualité de l'expérience utilisateur selon trois catégories : "Satisfaisante", "Amélioration nécessaire" ou "Médiocre".

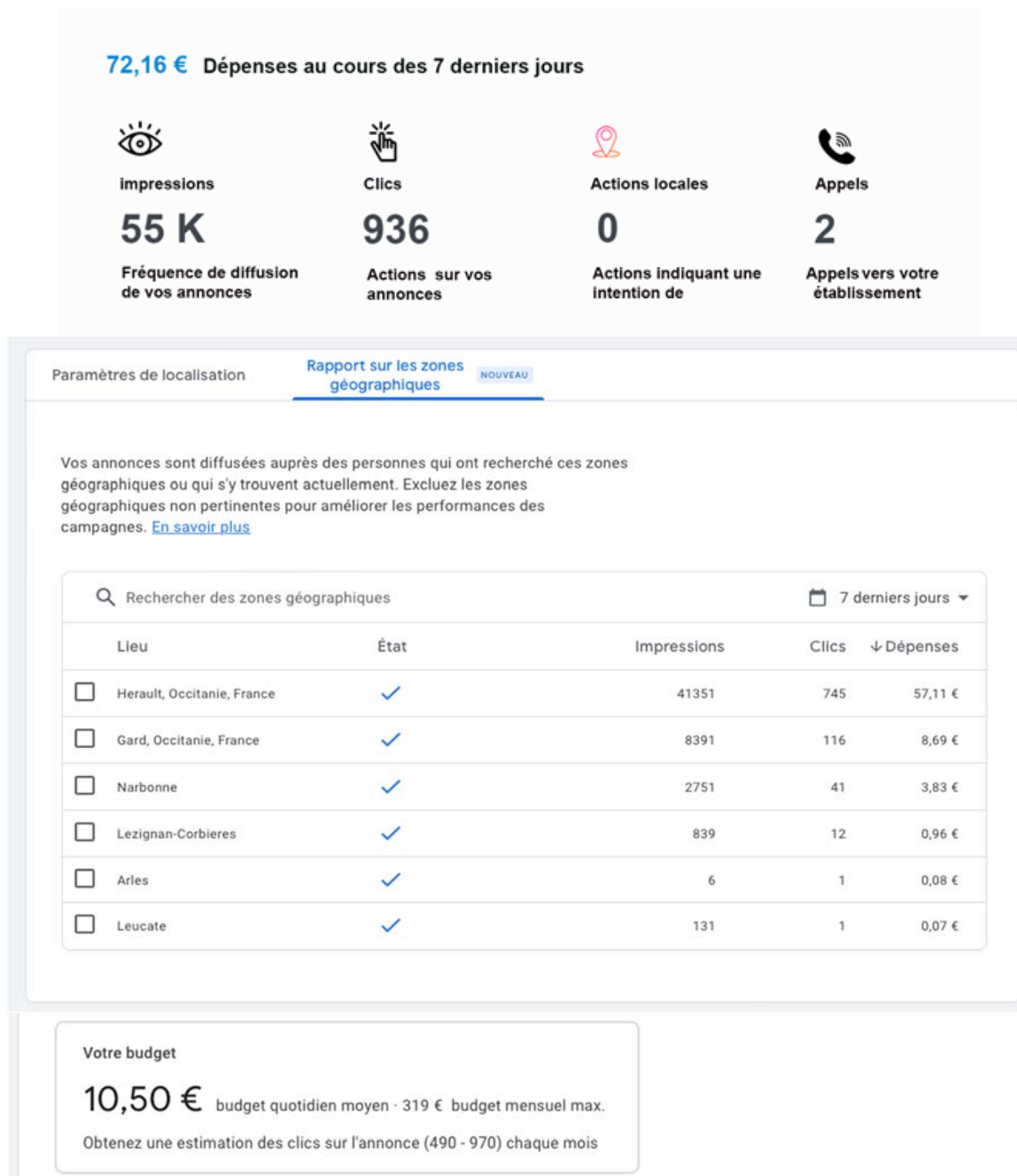
	Novatech34	Seuils de référence PSI		
	Mesures	Satisfaisantes	Amélioration nécessaire	Médiocre
FCP Premier affichage permettant à l'internaute de visualiser le contenu de la page	1 700 ms*	0 – 1 800 ms	1 800 ms - 3 000 ms	plus de 3 000 ms
FID Délai entre le clic et l'affichage initial	55 ms	0 - 100 ms	100 ms - 300 ms	plus de 300 ms
LCP Estimation du temps de chargement du contenu le plus lourd d'une page	4 500 ms	0 – 2 500 ms	2 500 ms - 4 000 ms	plus de 4 000 ms
INP (expérimental) Délai entre les deux affichages successifs	345 ms	0 - 200 ms	200 ms - 500 ms	plus de 500 ms

* ms = millisecondes

Source : [pagespeed insights](#)

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 8 sur 11

Annexe 4 – Statistiques de la campagne Google ads



Source : ads.google.com

Selon searchenginejournal.com, le CTR* moyen pour une entreprise dans le secteur du bâtiment est de 3 %.

Novatech a reçu 2 appels dont 1 qui a débouché sur un rendez-vous puis sur une vente d'un contrat d'entretien d'ascenseur d'une copropriété.

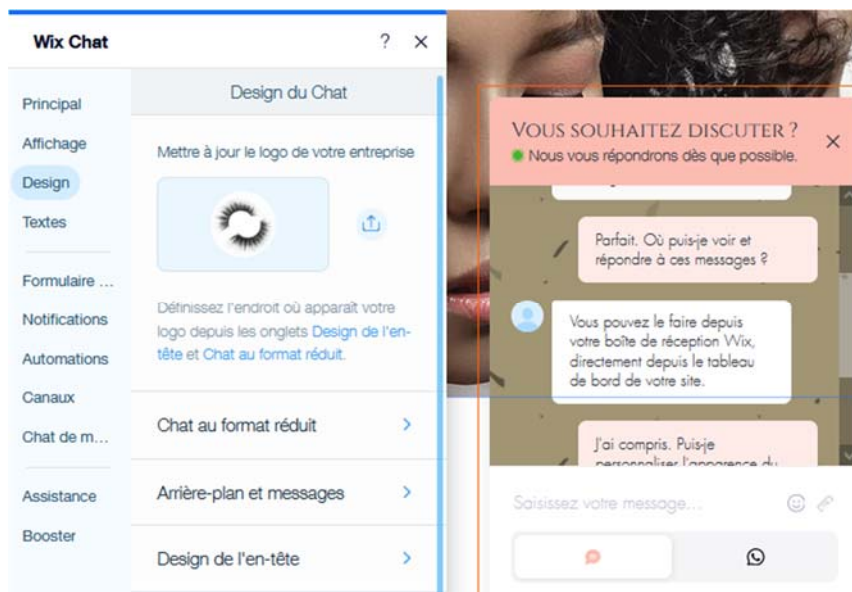
*Click Trought Rate = taux de clic

Source interne

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 9 sur 11

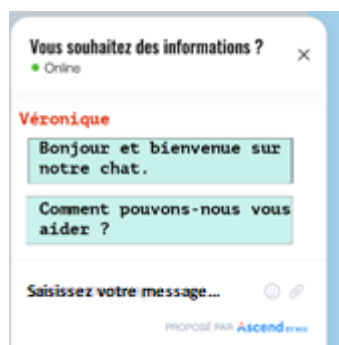
Annexe 5 – Détails du fonctionnement de Wix chat

Wix chat est une solution intégrée à Wix. Il encourage les visiteurs à ouvrir le *chat* et à contacter l'entreprise.



Source : support.wix.com

Annexe 6 - Capture d'écran du *chat* non paramétré dans sa version actuelle



Source interne

Annexe 7 - Liste des demandes récurrentes issue du *chat* de Novatech

- Intervenez-vous dans tout le département de l'Hérault ?
- Comment obtenir un devis ?
- Je n'arrive pas à vous contacter par téléphone

Source interne

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Session 2023
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Première partie – Épreuve ponctuelle écrite	Code Sujet : 23-NDRCU5E-P	Page 10 sur 11

Annexe 8 – Formulaire de contact

Prénom

Nom de famille

E-mail *

Téléphone

Adresse, Code postal

Votre projet est

Cela concerne

Décrivez votre message ou projet *

Source interne

Annexe 9 – Cahier des charges pour la prise de rendez-vous par téléphone

Le fichier provient d'associations et d'organismes qui repèrent les besoins des seniors en termes de monte-escaliers, ces derniers ayant donné leur consentement.

Taille du fichier : 500 personnes qualifiées.

But de la mission commerciale : prendre des rendez-vous pour le technico-commercial Novatech.

Processus d'appel :

- 20 % du fichier est non exploitable.
- La durée des appels réalisés est estimée à 3 minutes.
- Les appels qui ont débouché sur un RDV représentent 5 % des appels réalisés et nécessitent 4 minutes supplémentaires
- Le temps pour les appels non exploitables n'est pas pris en compte.

Source interne

Annexe 10 : Coûts estimés pour une externalisation et pour une réalisation en interne

Coûts facturés pour l'externalisation	Coût interne « Novatech »
Rémunération au « succès » (RDV réellement effectués) : 100 € HT pour chaque rendez-vous réalisé. On estime que 80 % des rendez-vous pris seront réalisés.	Taux horaire (charges comprises) pour un salarié de Novatech : 17 € Les coûts inhérents à cette opération de prise de rendez-vous téléphonique sont estimés à 1 200 € HT.

Source interne