



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E5 - Relation client à distance et digitalisation - BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) - Session 2019

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen s'inscrit dans le cadre du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC). Il aborde des thèmes liés à la gestion d'activités commerciales, à la relation client et à la digitalisation. Les candidats doivent analyser des situations réelles d'entreprise et proposer des solutions adaptées.

2. Correction question par question

Dossier 1 - Optimisation du portefeuille clients

1.1 Analyser les différentes familles de produits et les différents secteurs d'activité des clients composant le portefeuille.

La question demande une analyse des données fournies dans l'annexe 1. Les candidats doivent identifier les secteurs d'activité et les familles de produits, ainsi que leur contribution au chiffre d'affaires.

Réponse modèle :

- Les administrations représentent un chiffre d'affaires de 287 K€, soit 11,9% du total.
- Les services, notamment les établissements financiers, sont les plus importants avec 908 K€, représentant 37,8% du chiffre d'affaires total.
- Les commerces contribuent également de manière significative avec 674 K€ (28,0%).
- La construction et BTP ainsi que l'industrie ont des chiffres d'affaires plus faibles, respectivement 419 K€ et 120 K€.

1.2 Conseiller l'entreprise quant aux cibles à privilégier, en tenant compte des données économiques de la région.

Les candidats doivent croiser les données économiques de la région (annexe 2) avec le portefeuille clients pour identifier les secteurs à potentiel.

Réponse modèle :

- Privilégier les services, notamment les établissements financiers, qui montrent une croissance.
- Évaluer les opportunités dans le secteur du commerce, malgré une baisse de fréquentation, car il représente une part importante du chiffre d'affaires.
- Réduire l'accent sur la construction et l'industrie, qui montrent des signes de déclin.

1.3 Proposer les actions commerciales prioritaires à mettre en œuvre dans l'entreprise.

Cette question demande une réflexion sur les actions spécifiques à mener pour optimiser le portefeuille clients.

Réponse modèle :

- Mettre en place un suivi régulier des 15 premiers clients pour maximiser leur potentiel.
- Développer des offres spécifiques pour les secteurs en croissance, comme les services.

- Organiser des événements pour renforcer la relation avec les clients clés.

1.4 Identifier et lister les informations manquantes dans le fichier pour affiner l'analyse.

Les candidats doivent identifier les manques dans le fichier clients qui pourraient aider à une meilleure analyse.

Réponse modèle :

- Historique des commandes pour chaque client.
- Informations sur la satisfaction des clients.
- Données démographiques des clients.
- Analyse des retours clients et des réclamations.

Dossier 2 - Réorganisation du service commercial

2.1 Élaborer une annonce de recrutement à partir de la fiche de poste.

Les candidats doivent rédiger une annonce claire et attractive pour attirer les bons profils.

Réponse modèle :

Intitulé : Commercial expérimenté

Mission : Prospecter, gérer le portefeuille clients, réaliser des devis.

Médias recommandés : LinkedIn, Facebook, et sites d'emploi spécialisés.

2.2 Préparer un outil d'évaluation des candidatures.

Les candidats doivent proposer un outil qui permet de trier efficacement les candidatures.

Réponse modèle :

- Critères de sélection : expérience, compétences techniques, adéquation au poste.
- Échelle de notation de 1 à 5 pour chaque critère.
- Entretien structuré pour évaluer les soft skills.

2.3 Choisir la modalité de rémunération la mieux adaptée.

Les candidats doivent justifier leur choix de rémunération.

Réponse modèle :

- Proposition 2 : Fixe de 1 000 € + commission par tranches, incitant à dépasser les objectifs.
- Justification : Motive le commercial à performer tout en garantissant un revenu de base.

2.4 Conclure sur la pertinence de ce nouveau système de rémunération.

Les candidats doivent évaluer l'impact de ce système sur la motivation et les performances.

Réponse modèle :

Ce système est pertinent car il aligne les intérêts de l'entreprise et du commercial, favorisant ainsi une

augmentation du chiffre d'affaires.

Dossier 3 - Développement du digital et du suivi client

3.1.1 Formuler une analyse critique des rubriques présentes sur la page d'accueil du site web.

Les candidats doivent analyser les rubriques et proposer des améliorations.

Réponse modèle :

- Rubriques claires mais manque d'interaction (ex : chat en ligne).
- Proposition : Ajouter un blog pour partager des actualités et conseils.

3.1.2 Citer les champs à faire apparaître dans le formulaire de contact.

Les candidats doivent lister les informations nécessaires pour exploiter les données des visiteurs.

Réponse modèle :

- Nom et prénom
- Email
- Secteur d'activité
- Message

3.1.3 Évaluer la pertinence de développer une communication à travers Instagram.

Les candidats doivent justifier l'intérêt d'Instagram pour l'entreprise.

Réponse modèle :

Instagram peut être pertinent pour toucher un public plus jeune et visuel, surtout pour les produits de communication visuelle.

3.2.1 Présenter les avantages et les inconvénients de la mise en place d'un lien vers un extranet.

Les candidats doivent analyser les impacts d'un extranet sur la relation client.

Réponse modèle :

- Avantages : accès facilité aux informations, fidélisation des clients.
- Inconvénients : coûts de mise en place, nécessité de former les clients à son utilisation.

3.2.2 Recenser les changements apportés par cet extranet dans la relation client pour le commercial.

Les candidats doivent décrire les impacts sur le travail des commerciaux.

Réponse modèle :

- Amélioration de la communication avec les clients.
- Accès rapide aux informations sur les commandes, ce qui permet de mieux répondre aux

demandes.

3. Synthèse finale

Les candidats doivent faire attention à plusieurs points lors de l'épreuve :

- Lire attentivement chaque question et les annexes associées.
- Structurer les réponses de manière claire et logique.
- Justifier chaque proposition avec des données pertinentes.
- Veiller à la cohérence entre les différentes parties du dossier.

Les erreurs fréquentes incluent le manque de précision dans les réponses et l'oubli d'analyser les données fournies dans les annexes. Il est essentiel de bien comprendre les attentes de chaque question pour y répondre de manière adéquate.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.