

BTS BLANC / E5B · RELATION CLIENT ET DIGITALISATION

PrestaShop

Échappée Douce, le vélo simplement.**1 h 05 conseillée****5 questions indépendantes****Note / 20**

Votre mission

Vous êtes chargé de la relation client digitale d'Échappée Douce, une boutique nantaise fictive d'accessoires pour les déplacements et les sorties à vélo. Sa clientèle recherche des conseils simples et des équipements pratiques, sans discours technique superflu.

La boutique en ligne prépare une mise en avant de ses accessoires du quotidien : une nouvelle sacoche, une offre limitée et un accueil plus attractif.

Cadre du travail

Travail individuel sur le site pédagogique attribué. Accès limité au site d'examen, au présent PDF et aux fichiers fournis ; pas de recherche externe ni d'IA. Toutes les données et opérations du cas sont fictives.

Durée cible : 65 minutes, dont 5 minutes de lecture et 5 minutes de contrôle final. Temps maximal proposé : 70 minutes. Ce blanc est une adaptation pédagogique de l'épreuve officielle de 40 minutes, et non un sujet national.

Nom : _____ Prénom : _____

DOSSIER CANDIDAT

Lancer un nouvel accessoire

QUESTION 1 - La sacoche Rive - 3 L**20 min · 7 pts**

La boutique lance un accessoire destiné aux courtes sorties. Créez et activez un **produit standard** intitulé « **Sacoche de guidon Rive - 3 L** » à partir de l'annexe A, page 5.

- Renseignez la référence, la marque, le prix, la TVA, le stock et le poids fournis. Rattachez le produit à la catégorie existante **Bagagerie**, définie comme catégorie par défaut.
- Rédigez le résumé à partir des quatre arguments de l'annexe A et intégrez la description fournie en trois paragraphes lisibles.
- Ajoutez les deux images de la sacoche. Utilisez **sacoche_rive_face.png** en couverture et renseignez des légendes descriptives.
- Renseignez l'URL simplifiée **sacoche-guidon-rive-3l** et une balise titre SEO de **60 caractères maximum** qui comporte « sacoche de guidon » et « Rive ».
- Activez le produit et contrôlez sa fiche en frontoffice : prix TTC, stock, catégorie, textes et images.



Visuel de couverture fourni - Ne pas utiliser cette image comme unique description du produit.

Résultat attendu

Une fiche produit achetable et compréhensible, au prix de 36,00 € TTC, avec les données de l'annexe A.

DOSSIER CANDIDAT

Promouvoir et organiser le catalogue

QUESTION 2 - Une offre sur un produit existant**10 min · 4 pts**

Sur le produit existant « **Éclairage Nova USB** » (référence **ED-NOVA-USB**), créez un **prix spécifique** pour l'offre « Bien équipé ».

- Appliquez une réduction de **20 %**, à partir d'une unité, pour tous les clients, tous les groupes, tous les pays et toutes les devises.
- Définissez sa validité d'aujourd'hui à 00:00 jusqu'à J+14 à 23:59. Le prix de base reste à 24,00 € TTC.
- Vérifiez l'affichage du prix réduit et conservez la fiche produit d'origine.

QUESTION 3 - Une arborescence plus lisible**10 min · 3 pts**

Créez une catégorie active « **Escapades** » sous la catégorie d'accueil, puis une sous-catégorie active « **Accessoires du quotidien** » sous « Escapades ».

- Rédigez pour « Accessoires du quotidien » une courte description de **30 à 50 mots** à partir du positionnement de l'entreprise.
- Associez le produit existant « **Mini-pompe Tempo** » (référence **ED-TEMPO**) à cette sous-catégorie, sans supprimer son rattachement actuel à **Réparation**.
- Conservez « Réparation » comme catégorie par défaut de la mini-pompe et vérifiez le nouveau rattachement dans le catalogue.

Indépendance des questions

Les questions 2 et 3 utilisent des produits déjà présents. Elles ne portent pas sur la sacoche créée en question 1.

DOSSIER CANDIDAT

Accompagner le client et animer l'accueil

QUESTION 4 - Un message prédéfini de SAV**8 min · 3 pts**

À partir du message fictif de l'annexe B, créez et enregistrez un message prédéfini intitulé « **Éclairage - première vérification** », de **70 à 100 mots**.

- Adoptez un ton professionnel et empathique, puis proposez les vérifications précises autorisées par le service après-vente.
- Indiquez la suite prévue si le problème persiste et le délai de réponse communiqué. N'inventez pas de diagnostic.
- Enregistrez ce message dans les messages prédéfinis du SAV. Il n'est pas demandé de l'envoyer à un client.

QUESTION 5 - Un carrousel qui invite à découvrir l'offre**7 min · 3 pts**

Dans le module Carrousel déjà actif, ajoutez une diapositive active placée en première position. Conservez les diapositives existantes.

- Image : **escapade_au_bord_de_leau.png**.
- Titre : « **Prêt pour votre prochaine échappée ?** »
- Description : « **Les essentiels pour vos sorties à vélo, à découvrir en boutique.** »
- Lien : URL réelle de la catégorie existante « **Les indispensables** » dans votre boutique d'examen. Vérifiez l'image, le texte et le lien en frontoffice.

La catégorie de destination existe avant l'épreuve : cette question ne dépend pas de la question 3.

ANNEXE A / DOSSIER PRODUIT

Fiche de lancement de la sacoche



Sacoche de guidon Rive - 3 L

Donnée	Valeur à appliquer
Référence / marque	ED-RIVE-3L / Échappée Douce
Prix / taxe	30,00 € HT / TVA 20 % / 36,00 € TTC
Quantité / poids	18 unités / 0,180 kg
Catégorie existante	Bagagerie - catégorie par défaut
Format / coloris	24 × 12 × 11 cm / vert olive / taille unique

Arguments à faire apparaître dans le résumé

Capacité de 3 litres ; fixation au guidon par deux sangles ; tissu résistant aux projections d'eau ; accès rapide aux petits objets. Le produit n'est pas présenté comme totalement étanche.

Description fournie

Pour les sorties du quotidien. La sacoche Rive garde à portée de main une collation, un téléphone et les petits indispensables d'une courte escapade.

Simple à installer. Ses deux sangles permettent une fixation au guidon. Avant de rouler, vérifiez le serrage et l'absence de gêne pour les câbles ou le pilotage.

Pratique à entretenir. Le tissu en polyester résiste aux projections d'eau. Nettoyez-le avec un chiffon humide, puis laissez sécher. Charge maximale recommandée : 2 kg.

ANNEXE B / RESSOURCES MÉTIER

Données commerciales et relation client

Les produits déjà présents

Produit	Référence	Données initiales
Éclairage Nova USB	ED-NOVA-USB	20,00 € HT ; TVA 20 % ; 24,00 € TTC ; stock 30 ; actif ; Les indispensables.
Mini-pompe Tempo	ED-TEMPO	15,00 € HT ; TVA 20 % ; 18,00 € TTC ; stock 25 ; active ; Réparation, catégorie par défaut.

Le besoin client à traiter en question 4

Message fictif de Sophie B. : « Bonjour, mon éclairage Nova ne semble pas se charger. Je l'ai reçu hier. Pouvez-vous m'aider à le mettre en service ? Merci. »

Consignes du service après-vente

- Demander au client de vérifier que le câble est correctement branché et d'essayer un câble compatible ainsi qu'un port USB 5 V dont le fonctionnement est connu.
- Préciser que la première charge complète peut durer jusqu'à deux heures ; le témoin lumineux doit s'allumer pendant la charge.
- Si le problème persiste, demander au client de revenir vers l'équipe avec sa référence de commande et une description du témoin observé.
- Annoncer une réponse de l'équipe sous deux jours ouvrés. Ne pas promettre un échange ou un remboursement avant examen du dossier.

Références d'accueil

La catégorie « Les indispensables » et le module Carrousel sont déjà disponibles. Utilisez l'URL réellement affichée dans le frontoffice de votre copie de boutique ; ne recopiez pas une adresse Internet externe.

ANNEXE C / FICHIERS CANDIDAT

Médias fournis et contrôle final



escapade_au_bord_de_leau.png - Ressource du carrousel, question 5.

Fichier	Utilisation
sacoche_rive_face.png	Question 1 : image de couverture du produit.
sacoche_rive_dos.png	Question 1 : seconde vue du produit.
01_fiche_produit.txt	Données et textes de la sacoche, prêts à copier.
02_sav_et_offre.txt	Message client, vérifications et données de l'offre.
logo_echappee_douce.png	Repère de l'identité de l'entreprise ; aucune action supplémentaire demandée.

Les cinq dernières minutes

- Q1 : la sacoche est active, le prix TTC est correct et les deux images sont visibles.
- Q2 : la réduction est appliquée au Nova, pour la bonne période et les bons bénéficiaires.
- Q3 : les deux catégories sont actives et la mini-pompe conserve aussi Réparation.
- Q4 : le message prédéfini est enregistré et reprend les informations du SAV.
- Q5 : la nouvelle diapositive apparaît en premier et son lien fonctionne.

Visuels originaux générés pour un cas fictif. Ils illustrent l'exercice et ne constituent pas des photographies contractuelles de produits commercialisés.