



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 - Conception et mise en œuvre de solutions de communication - BTS COMMUNICATION (Communication) - Session 2019

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen s'inscrit dans le cadre du BTS Communication, plus précisément dans l'épreuve E5, qui porte sur la conception et la mise en œuvre de solutions de communication. Les étudiants doivent traiter plusieurs dossiers relatifs à l'entreprise Privatesportshop, un acteur de la vente privée d'articles de sport sur Internet.

2. Correction des questions

Dossier 1 : la conquête de la cible féminine

1.1 Lister les domaines de veille à aborder pour évaluer l'intérêt de ce segment, tout en proposant des informations à rechercher.

Les domaines de veille à aborder incluent :

- **Analyse de marché** : Étudier la part de marché du sport féminin et son évolution.
- **Comportement des consommatrices** : Rechercher des données sur les habitudes d'achat des femmes dans le domaine sportif.
- **Tendances de consommation** : Examiner les nouvelles tendances dans les pratiques sportives féminines.
- **Concurrence** : Analyser les actions des concurrents ciblant le segment féminin.
- **Retour des clientes** : Évaluer la satisfaction des femmes vis-à-vis des produits et services proposés.

1.2 Relever quatre informations quantitatives significatives susceptibles de prouver l'intérêt de développer ce segment.

- 49% des femmes pratiquent une activité sportive régulièrement.
- Le nombre de licenciées féminines a augmenté de 33% ces cinq dernières années.
- Les femmes représentent 40% du marché du textile sportif.
- En 2017, 21% des parts de marché sur le foot-wear féminin étaient détenues par Asics.

1.3 Exposer les raisons qui peuvent inciter Privatesportshop à participer au salon SISAF.

Les raisons incluent :

- **Visibilité accrue** : Présenter ses produits à un public ciblé et intéressé par le sport féminin.
- **Networking** : Établir des contacts avec d'autres acteurs du secteur.
- **Innovation** : Découvrir les nouvelles tendances et innovations dans le domaine du sport féminin.
- **Image de marque** : Renforcer l'image de marque en s'associant à un événement dédié à la féminisation du sport.

1.4 Identifier et caractériser les cibles de communication à toucher durant ce salon.

Les cibles de communication incluent :

- **Sportives régulières** : Femmes pratiquant un sport de manière régulière.
- **Débutantes** : Femmes souhaitant commencer une activité sportive.
- **Influenceuses** : Femmes actives sur les réseaux sociaux qui peuvent promouvoir la marque.
- **Professionnels du secteur** : Marques, équipementiers, et fédérations sportives.

Dossier 2 : l'organisation de l'opération spéciale 2019

2.1 Proposer en les justifiant des critères permettant de choisir la nouvelle marque partenaire 2019.

Les critères peuvent inclure :

- **Alignement des valeurs** : La marque doit partager les valeurs de Privatesportshop en matière de sport et de féminisation.
- **Réputation de la marque** : Choisir une marque reconnue pour sa qualité et son engagement dans le sport féminin.
- **Capacité d'innovation** : La marque doit être proactive dans le développement de nouveaux produits pour les femmes.
- **Partenariat antérieur** : Évaluer les résultats d'éventuels partenariats précédents.

2.2 Définir le profil, les missions et obligations de l'ambassadrice.

Le profil de l'ambassadrice doit inclure :

- **Passion pour le sport** : Avoir une pratique régulière et un intérêt pour les produits sportifs.
- **Présence sur les réseaux sociaux** : Être active sur des plateformes comme Instagram et Facebook.

Les missions incluent :

- Tester et promouvoir les produits de Privatesportshop.
- Partager des contenus (photos, vidéos) sur les réseaux sociaux.
- Participer à des événements et conférences.

Les obligations peuvent comprendre :

- Respect des délais de publication de contenus.
- Retour d'expérience sur les produits testés.

2.3 Identifier les objectifs de communication de cette opération pour Privatesportshop.

Les objectifs incluent :

- **Accroître la notoriété** : Faire connaître la marque auprès d'une nouvelle cible.
- **Fidéliser la clientèle féminine** : Créer un lien fort avec les clientes.
- **Augmenter les ventes** : Stimuler les ventes des produits ciblés.
- **Engagement communautaire** : Créer une communauté autour de la marque.

2.4 Indiquer les différentes règles de droit à prendre en compte lors de la conception de cette opération.

Les règles de droit à respecter incluent :

- **Propriété intellectuelle** : Respecter les droits d'auteur et les marques déposées.
- **Protection des données** : Assurer la conformité avec le RGPD lors de la collecte de données personnelles.
- **Réglementation publicitaire** : Respecter les lois sur la publicité, notamment en matière de transparence.

Dossier 3 : l'étude de la satisfaction

3.1 Lister les principaux thèmes à aborder dans le questionnaire à mettre en place dans l'étude de satisfaction de la clientèle.

Les thèmes peuvent inclure :

- **Satisfaction produit** : Qualité, rapport qualité/prix, diversité des produits.
- **Expérience d'achat** : Facilité de navigation, processus de commande, délais de livraison.
- **Service client** : Réactivité, qualité des réponses, satisfaction générale.
- **Fidélité** : Probabilité de recommander la marque, intention de rachat.

3.2 Proposer en les justifiant des études complémentaires à réaliser pour appréhender plus largement la satisfaction des cibles.

Les études complémentaires peuvent inclure :

- **Focus groups** : Organiser des discussions avec des clientes pour recueillir des avis approfondis.
- **Études de marché** : Analyser les tendances du marché et les attentes des consommatrices.
- **Analyse des retours clients** : Étudier les avis et commentaires laissés par les clientes sur les réseaux sociaux et les plateformes d'avis.

Dossier 4 : la gestion de la relation avec l'annonceur Privatesportshop

4.1 Démontrer à partir d'indicateurs quantitatifs à votre client Privatesportshop la pertinence de faire cohabiter une version mobile du site et une application mobile.

Pour démontrer la pertinence, on peut utiliser les indicateurs suivants :

- **Taux d'évolution des acheteurs mobiles** : Calcul : $(17,5 \text{ millions} - 16 \text{ millions}) / 16 \text{ millions} * 100 = 9,375\%$
- **Part des acheteurs sur mobile achetant in-App** : En 2018, 9,3 millions d'acheteurs In-App sur 17,5 millions d'acheteurs mobiles.

Ces chiffres montrent une croissance significative des achats mobiles, justifiant l'investissement dans une application dédiée.

4.2 Présenter de manière structurée les différentes caractéristiques de l'application à faire

évoluer afin de l'améliorer lors de sa prochaine mise à jour.

Les caractéristiques à améliorer incluent :

- **Ergonomie** : Simplifier la navigation et améliorer la fluidité de l'application.
- **Fonctionnalités** : Ajouter un moteur de recherche interne et des notifications pour les nouvelles marques.
- **Design** : Moderniser l'interface pour la rendre plus attrayante.
- **Options de paiement** : Intégrer des options de paiement en plusieurs fois.

4.3 Identifier les critères qui permettront d'évaluer la satisfaction de Privatesportshop quant à la prestation de votre agence concernant l'application mobile.

Les critères d'évaluation incluent :

- **Respect des délais** : Évaluer si les délais de livraison des mises à jour ont été respectés.
- **Qualité des livrables** : Mesurer la satisfaction par rapport à la qualité des nouvelles fonctionnalités.
- **Feedback utilisateur** : Analyser les commentaires et évaluations des utilisateurs de l'application.
- **Impact sur les ventes** : Suivre l'évolution des ventes via l'application après les mises à jour.

3. Synthèse finale

Dans ce corrigé, nous avons abordé les différentes questions du sujet d'examen en fournissant des réponses structurées et argumentées. Les erreurs fréquentes à éviter incluent le manque de précision dans les réponses et l'absence de justification des choix. Il est essentiel de bien lire les annexes pour étayer vos réponses avec des données concrètes.

Conseils pour l'épreuve

- **Lire attentivement le sujet** : Comprendre chaque question avant de rédiger.
- **Utiliser les annexes** : S'appuyer sur les données fournies pour justifier vos réponses.
- **Structurer vos réponses** : Présenter vos idées de manière claire et logique.
- **Gérer votre temps** : Allouer un temps raisonnable à chaque question pour éviter de vous précipiter à la fin.

© 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.