

BTS NDRC – Relation Client à Distance et Digitalisation –E5 – écrit		
BTS Blanc (1ere année)	Mars 2026	Durée : 3 heures

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
Négociation et Digitalisation de la Relation Client

–
E5 – Relation client à distance et digitalisation

–
Partie Théorique

Coefficient : 2 - durée : 3 heures

Merci aux surveillants de récupérer le sujet et les brouillons ainsi que de noter l'heure de sortie du candidat s'il n'utilise pas 100 % du temps

–
SUJET CANDIDAT

Matériel autorisé :

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

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

Aucun document autorisé.

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

Le sujet comporte 8 pages numérotées de 1 à 8
Dont 7 annexes

BTS NDRC – Relation Client à Distance et Digitalisation –E5 – écrit		
BTS Blanc (1ere année)	Mars 2026	Durée : 3 heures

Composition du sujet « BIG FERNAND »

Dossier 1 : mettre en place les outils de visibilité

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à

- Proposer des mécanismes de référencement cohérents et efficaces
- Montrer votre compréhension des mécanismes clés du référencement
- Proposer des méthodes pour entretenir la relation client

Dossier 2 : appréhender les enjeux d'une stratégie omnicanale

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à

- Proposer des outils adaptés à une stratégie digitale donnée
- Convaincre un client donneur d'ordre du bénéfice de vos solutions

Liste des annexes :

N°	Intitulé	Page(s)
1	Recherche par mots clés « hamburger Caen » 1ere page de résultats	4
2	Extrait page « on parle de nous » de l'Atelier Du Burger (24/05/21)	5
3	Extrait page « Actualités » de Holy Moly (24/05/21)	5
4	Extrait de l'Observatoire de La Franchise (25/01/21)	5
5	Extraits de la page « devenez fernanchisé » du site Big Fernand (24/05/21)	6
6	Page « Burger et Poulet du webzine » ZEPROS (octobre 2020)	7
7	Tripadvisor : les meilleurs restaurants de Hamburger à Caen (24/05/21)	8

Fin des annexes

BTS NDRC – Relation Client à Distance et Digitalisation –E5 – écrit		
BTS Blanc (1ere année)	Mars 2026	Durée : 3 heures

Big Fernand est une enseigne de restauration rapide haut de gamme proposant des hamburgers. Basée en France, elle a été fondée par Steve Burggraf, Alexandre Auriac et Guillaume Pagliano en 2011. Grâce à une extension rapide, l'enseigne s'est exportée à l'international, notamment à Hong Kong, puis à Londres au courant 2015, soit 4 ans après sa création. Elle est gérée par la société Big Groupe (source Wikipédia).

La société se repose sur un réseau de franchisés et compte 48 restaurants en France (données oct-2020)

- Barème sur 40 points -

Dossier 1 : mettre en place les outils de visibilité (15 points)

En vous aidant des annexes du sujet et de vos compétences personnelles acquises sur les outils digitaux, donnez votre expertise aux gérants de Big Fernand en répondant aux questions listées ci-dessous :

Travail à faire :

- 1 – Quelle analyse faites-vous de la présence digitale des concurrents de Big Fernand ?**
- 2 – Les gérants veulent ouvrir une franchise à Caen. Comment peuvent-ils se constituer une base de prospection afin de recruter un restaurateur susceptible d'adopter l'enseigne ?**

Dossier 2 : appréhender les enjeux d'une stratégie omnicanale (15 points)

Travail à faire :

- 1 – Rédigez un mail type a destination des restaurateurs que vous avez ciblés.**
- 2 – Faites apparaitre dans cette communication les obligations à respecter pour la collecte de données en conformité avec la législation en vigueur.**
- 3- Faites le tour des pratiques innovantes et des alternatives au Burger dans la restauration rapide afin d'établir une fiche des innovations digitales, des produits et services incontournables que Big Fernand devrait adopter ou renforcer pour devenir leader sur son segment.**

Réflexion commerciale (10 points)

En quoi le digital peut-il améliorer le commerce d'un restaurateur ?

ANNEXE 1 **Recherche par mots clés « hamburger Caen » 1ere page de résultats**

hamburger caen X | 🔊 | 🔍

🔍 Tous 🖼 Images 📍 Maps 📰 Actualités 🛒 Shopping ⋮ Plus Paramètres Outils

Environ 1110 000 résultats (0,67 secondes)

Rechercher des résultats sur

Les meilleurs restaurants de...

Où manger des hamburgers à...



- L'atelier du burger Caen - Rue Buquet**
 4,5 ★★★★★ (462) · €€ · Hamburger
 6 Rue Buquet
 Fermé · Ouvre à 12:00
 ✕ Repas sur place · ✓ Vente à emporter · ✓ Livraison
 - L'atelier du burger Caen - rue Ecuillère**
 4,5 ★★★★★ (721) · €€ · Hamburger
 27 Rue Ecuillère
 Fermé · Ouvre à 11:30
 ● "très bon, proposé régulièrement de nouveaux hamburger"
 - Holy Moly Gourmet Burger Caen**
 4,2 ★★★★★ (535) · Hamburger
 6 Quai Vendeuvre
 Fermé · Ouvre à 11:30
 ● "Des hamburger frais, avec des recettes qui changent et de l'originalité !"
- Tout afficher

<https://www.tripadvisor.fr> > ... > Caen > Restaurants Caen ▾
Les meilleurs restaurants de Hamburger à Caen sur Tripadvisor
 Meilleurs restaurants de **Hamburger** à **Caen**, Calvados : Consultez 7 038 avis de voyageurs
 Tripadvisor sur les meilleurs restaurants de **Hamburgers** et triez les ...

<https://caen.maville.com> > Restaurants > Actualités à Caen ▾
Caen. Le top des meilleurs burgers de la ville | maville.com
 Caen. Le top des meilleurs **burgers** de la ville. Retrouvez les informations pratiques, ... Tout dans ses recettes de **hamburger** rompt avec la junk food (qui réussit ...

<https://caen.maville.com> > actu > actudet_top-des-meill... ▾
Top des meilleurs burgers à Caen !
 19 sept. 2019 — Où déguster les meilleurs **burgers** à **Caen** ? Où commander à emporter ? Pub, bar, restaurants, fast-food, restos spécialisés dans les **burgers** ?

<https://burgerstreetcaen.fr> ▾
Burger Street | Restaurant de burgers à Caen
 Burger Street, restaurant de **Burgers** à **Caen** : Pain boulanger, frites maison et toujours des produits bien frais.

L'atelier du burger Caen - Rue Buquet X

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

4,5 ★★★★★ 462 avis Google
 €€ · Restaurant de hamburgers

✕ Repas sur place · ✓ Vente à emporter · ✓ Livraison

Annonce · Livraison avec Uber Eats
 Des repas gourmands en un clic
 Commandez · ubereats.com

Adresse : 6 Rue Buquet, 14000 Caen
Horaires : Fermé · Ouvre à 12:00 ▾
 Lundi de Pentecôte : ces horaires peuvent varier.
Téléphone : 02 31 39 55 03
 Commander: ubereats.com, deliveroo.fr
 Suggérer une modification · Gérer cette fiche

Vous connaissez ce lieu ? Partagez des infos récentes

Questions et réponses Poser une question
Q : Est-ce que ce restaurant propose du halal ?
 (Aucune réponse)
 Afficher toutes les questions (2)

Avis des critiques
Des burgers frais, de qualité, faits à la minute ça existe ! L'atelier du burger va vous réconcilier avec un plat qui, même s'il s'affiche de plus en plus, traîne sa réputation de junk ... Avis complet

Autour Petit Futé
 Petit Futé

Horaires d'affluence [📊]

LUN.	MAR.	MER.	JEU.	VEN.	SAM.	DIM.
👤 20 h : Généralement peu animé						
Pas d'attente						

🕒 Durée moyenne sur place - 15 min

Plus de photos

ANNEXE 2	Extrait page « on parle de nous » de l'Atelier Du Burger (24/05/21)	
-----------------	--	--

CAEN TU RENCONTRES PARIS



10-06-2015

Deux étudiants ont décidé de lancer ce blog consacré aux sorties, sur Caen et Paris.

Merci pour cet article qui a eu le plaisir d'inaugurer ce blog.

DÉCOUVRIR L'ARTICLE

LYLIAVIA BLOG



03-15-2015

On parle de nous dans le blog « lifestyle made in Caen » d'une jeune blogueuse Caennaise.

Merci pour cet article !

DÉCOUVRIR L'ARTICLE

IUT INFO-COM CAEN



03-06-2015

L'IUT info-com de Caen parle de nous sur son blog.

Merci pour cet article !

DÉCOUVRIR L'ARTICLE






Newsletter

Commander

ANNEXE 3	Extrait page « Actualités » de Holy Moly (24/05/21)
-----------------	--

Actualités

Bientôt disponible dans nos restaurants :

Passez votre commande et payez directement sur votre téléphone sans faire la queue. Votre repas sera directement servi à votre place ou vous attendera en caisse pour l'emporter à l'heure que vous le souhaitez.



**Commandez en ligne
votre repas**

Ne faites plus la queue!

Sur place, à emporter, en pré-commande ou même en livraison

En savoir plus

ANNEXE 4	Extrait de l'Observatoire de La Franchise (25/01/21)
-----------------	---

« Il s'est vendu 1,6 milliard de burgers en France en 2019. Et ce produit n'est plus l'apanage des chaînes de restauration rapide puisqu'il représente une belle offre des chaînes de service à table avec 75% des ventes réalisées au sein des restaurants traditionnels. «80% des 145 000 restaurants avec service à table, hors fast-food, possèdent au moins un burger à la carte », indiquait Bernard Boutboul, président fondateur du cabinet d'études spécialisé dans la restauration Gira, en 2019. Qu'en est-il aujourd'hui ?

[...]

Le burger a été multiplié par 14 en volume ces dix dernières années. Il n'y a aucun produit dans la restauration ou dans l'industrie agro-alimentaire qui a déclenché autant de passion ! »

BTS NDRC – Relation Client à Distance et Digitalisation –E5 – écrit		
BTS Blanc (1ere année)	Mars 2026	Durée : 3 heures

ANNEXE 5	Extraits de la page « devenez fernanchisé » du site Big Fernand (24/05/21)
-----------------	---

Les fernanchisés en toute franchise



Finally, admit it, you no longer find the beret so ringard ?

We are impatiently searching for new faces to open their restaurant in : **Reims, Caen, Le Havre, Poitiers, Nancy, Limoges, Annecy, Dijon, Metz, Amiens, Besançon, Angers, Rouen, Aix-en-Provence and Angoulême.**

Are you not a robot ?

You can pretend to be a tourist guide of your town as you know it so well ?

You have a resistance to sweat and the smell of cheese on raw milk ?

You are an official member of the international consortium of the team second degree ?

Do not confuse you with Charles Ingalls when you wear a checkered shirt ?

You have assisted at all the representations of STARS 80 ?

You have been elected at least 2 times class delegate during your school years ?

You think you have the profile to face it ?

Then, welcome friend !

Numbers and letters

- Duration of contract : 7 years
- Royalties : 6% of CA HT
- Participation to national communication : 0,5% of CA HT
- Entry fee : 35 000 € HT
- Personnel contribution : 150 000 €
- Investment amount : 350-450K€ (excluding funds)
- Local : 100-150m²
- Location n°1
- Training : 3 months
- City >50 000 inhabitants

Vite!

NUGGETS

Des newggets
chez Burger King

Ne les appelez plus nuggets, mais newggets : des nuggets retravaillés, en suivant la charte Nature d'éleveurs. Sans arômes artificiels, cette nouvelle recette est élaborée avec des filets de poulet origine France, produits par des éleveurs français qui s'engagent au respect du bien-être des animaux, à leur environnement et à leur alimentation. C'est le groupe LDC, leader du poulet en France, qui est fournisseur.

BIO

Bioburger
s'installe
à Bordeaux

L'enseigne de burgers gourmets 100 % bio poursuit son développement national. Après l'ouverture d'un premier restaurant en région à Nantes, c'est à Bordeaux que l'enseigne a ouvert son cinquième restaurant en franchise. Et les ouvertures ne vont pas s'arrêter là, puisque le plan de développement prévoit une trentaine d'ouvertures d'ici à fin 2022. www.bioburger.fr.

GOIKO

Et de deux !

L'enseigne espagnole Goiko s'est attaquée au marché français cet hiver (cf. Zepros Snack n°46) mais a dû ralentir ses ambitions pour cause de Covid-19. Si Goiko Richelleu a finalement rouvert ses portes en juin, c'est surtout un second établissement qui a enfin vu le jour rue Oberkampf à Paris. Solkante-douze places assises, 250 m² dédiés à la recette phare le Chorreo, dégoulinante de fromage et de jaune d'œuf.

TENDANCE

Ça smash pour Le Camion qui fume

Le Camion qui fume (CCF) se gare à Odéon, rue Grégoire-de-Tours (Paris VI^e) et inaugure une miniadresse street-food. Néon rose, mur végétal et table en bois, une ambiance très new-yorkaise pour déguster des burgers, considérés comme les meilleurs du monde par les experts.

Le smashed burger, le buzz de la rentrée

Cette nouvelle adresse est surtout l'occasion de découvrir le smashed burger (ou smash, on trouve les deux orthographes selon les enseignes), le burger qui fait le buzz en cette rentrée 2020, mis à l'honneur par l'enseigne Dumbo, à Pigalle (Paris IX) et in-

roduit à Paris en 2019 par Sarah Mouchot et Nicolas Alary, d'Holybelly, dans le X^e à Paris, qui avait convié le temps d'une soirée événement le spécialiste américain des burgers (et du smash burger), George Motz, auteur du guide des meilleurs burgers aux États-Unis.

Potato bun et american cheese

Le smashed burger est un steak haché hyperfin, cuit sur une plaque brûlante et écrasé à la spatule (un « patty »). Résultat, le steak est extrêmement caramélisé à l'extérieur, mais



Le smashed burger est uniquement servi à l'adresse d'Odéon.



moelleux à l'intérieur. « Au Camion, nous avons choisi une viande de

Normandie, spécifique pour cette recette », explique-t-on sur place.

Mais ce n'est pas tout, le bun et le fromage également ont été travaillés pour obtenir un résultat goûteux à souhait. Le bun est un potato bun. Préparé à base de féculé de pomme de terre, il est plus léger, plus aérien (et aussi plus sucré) qu'un bun traditionnel.

Et le cheddar traditionnel du burger a été remplacé par de l'américain cheese, qui fond plus vite, car la cuisson du smashed burger est très rapide. Deux recettes sont disponibles : classique, il est garni de salade et de tomate, et le cheese. À déguster seul, ou dans la formule menu, avec des frites maison, et une boisson, dont une bière américaine. Le smashed burger du CCF est à déguster exclusivement dans ce restaurant d'Odéon. ●

www.lecamionquifume.com

BIO ET ÉCORESPONSABLE

Bënnie, le fast-food engagé

Changeant de nom pour Burger & Wells qui devient Bënnie et affiche clairement son identité : du fast-food 100 % bio, sain et écoresponsable. L'enseigne a été créée en 2016 par Camille Candela. Aujourd'hui, ce dernier souhaite renforcer son concept en multipliant les actions engagées en faveur du développement durable.

Concrètement, cela passe par la création d'une filière d'approvisionnement engagée en direct des producteurs, le respect de la saisonnalité (plus de tomates en hiver, par exemple), utilisation d'une électricité 100 % verte et coopérative produite par Enercoop, du mobilier upcyclé via une association de réinsertion, l'arrêt de vente de bouteilles d'eau, remplacées par une fontaine à eau gratuite, l'arrêt de l'avocat à la carte (18 % du chiffre d'affaires tout de même !), la mise en place des verres consignés. L'objectif est de proposer une restauration durable accessible.



Bënnie, une adresse 100 % écoresponsable.

La carte est, par ailleurs, repensée pour présenter plus seulement des burgers mais aussi des plats végétariens comme des falafels ou du dhal de lentilles. Et si les burgers de viande et poisson sont encore présents, une proposition végétarienne existe notamment avec le Portobello. L'enseigne prévoit également de mettre en place la vente de paniers bio avec le Jardin d'avenir réseau Cognition. Situé à Lyon, Bënnie vient d'ouvrir à Chamonix et annonce d'autres ouvertures à venir d'ici à la fin de l'année. ●

POULET HAUT DE GAMME

Pique-Poule, la street rôtisserie

Et de deux, après deux années dans le quartier de la Madeleine à Paris, Benjamin Baches ouvre début septembre une nouvelle adresse dans le 11^e arrondissement de Paris, à Montorgueil. Avec Pique-Poule, le jeune chef, passé par Fauchon et Potel & Chabot, a souhaité redonner à la rôtisserie ses lettres de noblesse. Chaque jour, il cuit donc des poulets Label Rouge du Gers, fermiers et élevés en plein air.

Si une restauration à table est possible du déjeuner au dîner, il existe aussi une offre de sandwiches et de salades pour manger sur le pouce. La garniture est évidemment au poulet rôti, le pain est à choisir entre de la baguette croustillante ou un bun plus moelleux. Et ce n'est pas tout, une bonne rôtisserie vend du poulet rôti à emporter,

escortée de pommes de terre grenailles cuites à la graisse de canard, ou des légumes de saison. Et, bonne nouvelle, le poulet rôti n'est plus réservé au dimanche, mais à tous les jours de la semaine ! ●

www.pique-poule.com



Les poulets sont Label Rouge et proviennent du Gers.



1. L'atelier du Burger

●●●●● 508 avis · Fermé à l'heure actuelle
Américaine, Restauration rapide · €

” Service en livraison UBER”
” Rien à redire !”

Commander en ligne



2. Holy Moly Gourmet Burger Caen

●●●●● 195 avis · Ouvert
Repas sur le pouce, Américaine · €€ - €€€ · Menu

” Bon burger”
” Belle découverte”

Commander en ligne



3. Cafe de Caen

●●●●○ 262 avis · Ouvert
Française, Bar · €€ - €€€ · Menu

” Top, les plats sont copieux”
” Jamais déçu”

19:30 20:00 20:30



4. Le Bistrone

●●●●● 1594 avis · Ouvert
Française, Européenne · €€ - €€€ · Applique des mesures de sécurité

” Excellent restaurant”
” Très bonne adresse”



5. Boeuf and Cow

●●●●● 1131 avis · Fermé à l'heure actuelle
Française, Steakhouse · €€ - €€€ · Menu

” Un service et une dégustation au top”
” Un vrai bonheur”

Réserver



6. Les Touristes Cafe

●●●●○ 143 avis · Ouvert
Française, Bar · €€ - €€€

” Bon accueil”
” Bonne brasserie”