Bien écrire pour les clients de la Pépinière des Glacières

La Pépinière des Glacières, entreprise de 9 salariés installée à Mazaugues (Var), cultive des plantes méditerranéennes (oliviers, lavandes, cistes, arbustes qui supportent la sécheresse) et revend des accessoires d'arrosage et de jardinage. Elle vend sur place, sur son site marchand et aux paysagistes.

En octobre 2026, Romane Peyrolles, alternante en BTS NDRC, rédige les écrits de la saison de plantation d'automne : e-mail promotionnel, réponses aux clients, fiche produit, article de blog, messages du chat et compte rendu au gérant.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Quel objet Romane doit-elle donner à l'e-mail qui annonce l'offre d'automne aux abonnés ?

☐ « URGENT !!! Dernière chance de l'automne, ne ratez surtout pas notre offre »
☐ « Lettre d'information d'octobre de la Pépinière des Glacières : nos nouvelles »
☐ « Plantez avant l'hiver : – 15 % sur les oliviers en pot jusqu'au 15 novembre »

Justification :

Avant d'envoyer cet e-mail aux 2 800 particuliers de son fichier de prospects, qui n'ont encore jamais acheté à la pépinière, que doit vérifier Romane ? (plusieurs réponses)

☐ Que l'e-mail propose plusieurs appels à l'action (boutique, blog, réseaux sociaux), pour multiplier les clics
☐ Que les destinataires ne se sont pas opposés à recevoir ses offres par e-mail : leur silence vaut accord
☐ Que chaque destinataire a accepté de recevoir ses offres par e-mail, en cochant une case non pré-cochée
☐ Que l'e-mail indique clairement l'expéditeur et permet de se désinscrire simplement

Justification :

Mme Arnaud écrit : « J'ai reçu hier l'olivier commandé sur votre site : deux branches sont cassées et le pot est fendu. Je suis très déçue. » Quelle réponse Romane doit-elle envoyer ?

☐ « Bonjour Madame Arnaud, merci de nous avoir prévenus, et toutes nos excuses pour cet olivier abîmé. Nous vous en expédions un nouveau dès demain, sans frais, livré sous trois jours ; gardez le premier, et recevez avec le nouveau un sac de terreau offert. Merci de votre confiance. Romane Peyrolles, Pépinière des Glacières »
☐ « Bonjour Madame Arnaud, merci pour votre message, et toutes nos excuses pour ce désagrément. Votre réclamation a bien été transmise au service concerné, qui l'étudiera avec attention et reviendra vers vous dès que possible. Merci de votre confiance. Romane Peyrolles, Pépinière des Glacières »
☐ « Bonjour Madame Arnaud, nous sommes désolés pour cet olivier. Nos emballages sont pourtant testés et notre transporteur est sérieux : la casse vient sans doute d'une mauvaise manipulation à la livraison. Nous vous invitons à déposer une réclamation auprès du transporteur. Romane Peyrolles, Pépinière des Glacières »

Justification :

Pour la fiche produit du kit d'arrosage goutte-à-goutte pour pots, que la pépinière revend, quelle démarche Romane doit-elle suivre ?

☐ Miser sur le visuel : une galerie de photos en haute définition du kit installé, le prix mis en avant et un bouton « Ajouter au panier » bien visible, sans texte qui ralentirait l'achat
☐ Rédiger un texte original : titre avec le mot-clé « arrosage goutte-à-goutte », bénéfices (économie d'eau, plantes arrosées pendant les vacances), caractéristiques exactes, usages, avis clients et questions fréquentes (installation, réglage)
☐ Reprendre mot pour mot la description du fabricant, déjà utilisée par d'autres sites, car elle est exacte et complète : caractéristiques techniques, contenu du kit, compatibilité avec les pots, conseils de pose

Justification :

Romane écrit l'article de blog « Comment arroser un olivier en pot en été ? ». Comment le construire pour qu'il soit lu, et repris par les moteurs de recherche classiques ou génératifs ?

☐ Raconter d'abord l'histoire de l'olivier depuis l'Antiquité, pour installer le sujet, et garder les conseils pour la conclusion, afin que le lecteur lise l'article jusqu'au bout
☐ Le faire rédiger par un assistant d'IA, dont les textes sont déjà optimisés pour les moteurs génératifs, et le publier tel quel pour gagner du temps
☐ Ouvrir chaque partie par la réponse en une phrase, sous des intertitres explicites, en nommant l'auteur et en datant et sourçant chaque chiffre

Justification :

À 17 h 40, un internaute écrit dans le chat du site : « Bonjour, vous livrez à Bandol ? ». Quelle réponse envoyer ?

☐ « Bonjour Madame, Monsieur, nous vous remercions vivement de l'intérêt que vous portez à notre pépinière familiale, fondée en 1994, qui cultive plus de 300 variétés de plantes… »
☐ « Bonjour, oui : nous livrons à Bandol le mercredi et le samedi. Voulez-vous que je vous indique les frais de livraison pour votre commande ? »
☐ « Bjr, oui ns livrons à Bandol le mercredi et le samedi :) Vs voulez que je vs indique les frais de livraison pr votre commande ? »

Justification :

La page « Conseils de plantation » du site est jugée difficile à lire. Quelles corrections Romane doit-elle faire ? (plusieurs réponses)

☐ Écrire les conseils importants en lettres capitales, pour qu'ils ressortent
☐ Remplacer le texte gris clair sur fond blanc par un texte foncé, bien contrasté
☐ Ajouter à chaque photo un texte alternatif qui décrit ce qu'elle montre
☐ Regrouper les conseils en un seul paragraphe, pour éviter de faire défiler la page

Justification :

Le gérant demande à Romane le bilan de la campagne d'e-mails d'automne. Que doit-elle lui remettre ?

☐ Une note d'une page : constats chiffrés et datés (commandes, taux de conversion), leurs causes et les actions proposées, en citant les sources
☐ Un compte rendu de quatre pages qui retrace, jour après jour, la préparation et l'envoi de la campagne, puis présente les résultats en conclusion
☐ Le tableau exporté de l'outil d'e-mailing (envois, ouvertures, clics, commandes), complet et sans commentaire, pour que le gérant tire lui-même ses conclusions

Justification :