



ACADÉMIE DE CLERMONT-FERRAND

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Division des examens et concours

Rectorat :

DEC 3 – Bureau des BTS

N° de courrier : 2021-43

Affaire suivie par :

Nicole Martin

Annick Larbaud (organisation)

Tél : 04 73 99 32.85

Mél : ce.dec3bts@ac-clermont.fr

3 avenue Vercingétorix

63033 Clermont-Ferrand Cedex 1

Clermont-Ferrand, le 28 janvier 2021

Le recteur

à

Mesdames et Messieurs les recteurs d'académie,
Monsieur le directeur du CNED,
Monsieur le directeur du SIEC,
Mesdames et Messieurs les chefs de
Division des examens et concours

Objet : Circulaire nationale d'organisation du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) » - Session 2021

Références :

Code de l'Éducation, articles D612-30 et D643-1 à D643-35-1 relatifs au brevet de technicien supérieur ;

Décret n°2020-684 du 5 juin 2020 relatif aux modalités de délivrance du brevet de technicien supérieur en raison de l'épidémie de covid-19 ;

Décret n° 2020-1167 du 23 septembre 2020 relatif à l'instauration d'une unité facultative permettant la reconnaissance des compétences, connaissances et aptitudes acquises par un candidat à l'examen ;

Arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 22 juillet 2008 (BO n°32 du 28 août 2008) définissant le contrôle de conformité des dossiers ;

Arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, arrêté publié dans le BOESRI n°7 du 12 février 2015 ;

Arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 15 février portant définition du programme et de l'épreuve de « culture économique, juridique et managériale » communs à plusieurs spécialités de brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 19 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » ;

Arrêté du 23 septembre 2020 définissant l'unité facultative engagement étudiant.

L'académie de CLERMONT-FERRAND est chargée, pour la session 2021, de définir les modalités d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client ».

1. ORGANISATION DE L'EXAMEN

1.1. Calendrier des épreuves

Les épreuves écrites de la session 2021 du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » se dérouleront à partir du lundi 10 mai 2021 selon le calendrier joint en **annexe I**.

Afin d'éviter les risques de fraude, il est impérativement demandé de respecter pour chaque épreuve le temps de loge précisé.

Cette disposition s'applique aussi bien aux candidats de la métropole qu'à ceux de la Réunion et Mayotte.

1.2. Regroupements interacadémiques

Les regroupements interacadémiques sont indiqués en **annexe II**.

Le recteur de chaque académie rattachée déterminera le nombre de centres d'examen à ouvrir et en informera l'académie pilote-organisation.

1.3. Livrets scolaires

Les livrets scolaires devront être conformes au modèle ci-joint (**annexes III-2 et III-3**).

Les académies pilotes ou autonomes doivent diffuser le modèle du livret auprès des établissements concernés pour que ces derniers puissent les reprographier en nombre.

Afin d'assurer l'anonymat de la délibération du jury, les centres de formation devront les compléter conformément aux instructions figurant en **annexe III-1**.

1.4. Papeterie

Le papier de composition « modèle E.N. » devra être utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves **sauf pour celles entrant dans le champ de la dématérialisation**.

Le modèle national de copie CMEN V2 devra être impérativement utilisé **pour les épreuves dématérialisées** de E1 « Culture générale et expression » et E3 « Culture économique, juridique et managériale ».

1.5. Utilisation des calculatrices

La circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 précise la réglementation relative à l'utilisation des calculatrices électroniques pour les BTS.

Est considéré comme « calculatrice » tout dispositif électronique autonome, dépourvu de toute fonction de communication par voie hertzienne, ayant pour fonction essentielle d'effectuer des calculs mathématiques ou financiers, de réaliser des représentations graphiques, des études statistiques ou tous traitements de données mathématiques par le biais de tableaux ou diagrammes.

Les matériels autorisés sont les suivants :

- ☞ les calculatrices non programmables sans mémoire alphanumérique ;
- ☞ les calculatrices avec mémoire alphanumérique et/ou avec écran graphique qui disposent d'une fonctionnalité « mode examen » répondant aux spécificités suivantes :
 - la neutralisation temporaire de l'accès à la mémoire de la calculatrice ou l'effacement définitif de cette mémoire ;
 - le blocage de toute transmission de données, que ce soit par wifi, Bluetooth ou par tout autre dispositif de communication à distance ;
 - la présence d'un signal lumineux clignotant sur la tranche haute de la calculatrice, attestant du passage au « mode examen » ;
 - la non réversibilité du « mode examen » durant toute la durée de l'épreuve. La sortie du « mode examen » nécessite une connexion physique, par câble, avec un ordinateur ou une calculatrice.

1.6. Le contrôle de conformité des dossiers

Les dossiers des **épreuves orales E4 et E6** sont soumis au contrôle de conformité conformément à l'annexe II de l'arrêté du 22 juillet 2008.

- La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :
 - absence de dépôt du dossier,
 - dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
 - durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
 - absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
 - documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat.

L'attribution de la note est suspendue dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

- Il appartient aux autorités académiques de fixer la date de remise des dossiers, d'organiser en amont de l'épreuve une commission chargée d'apprécier leur conformité et, le cas échéant d'avertir les candidats dont le dossier est non conforme qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve (notification de non-conformité du dossier : **annexes V-8 et VII-7**).

La constatation de la non-conformité entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve. Le candidat, même présent à l'épreuve, ne peut être interrogé et le diplôme ne peut lui être délivré.

- **Durée de stage :**

En ce qui concerne l'examen de conformité des stages, il est rappelé que la durée obligatoire minimale du stage sur l'ensemble de période de formation est de **16 semaines**.

Cette durée du stage peut être réduite à 8 semaines soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une demande d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement. Les candidats dispensés des unités U4 et U6 ne sont pas tenus d'effectuer de stage.

Le candidat devra produire autant d'attestations de stage que de périodes différentes accomplies en milieu professionnel.

Toutefois, l'article 6 du décret n°2020-684 du 5 juin 2020 précise que « compte tenu de la période d'état d'urgence sanitaire et de la limitation de certaines activités professionnelles qu'elle a créée, l'autorité académique peut, pour les sessions d'examen des années scolaires 2019-2020 et 2020-2021 du diplôme national du brevet de technicien supérieur, valider les stages effectués même s'ils ne réunissent pas l'ensemble des conditions prévues, pour chacune des spécialités, par l'arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance de la spécialité du brevet de technicien supérieur. La durée de stage pour se présenter à l'examen ne peut toutefois être inférieure à quatre semaines sur l'ensemble du cycle de formation. »

- Le contrôle de conformité porte sur les documents règlementaires constitutifs du dossier et sur leur authentification. Si le dossier présente un nombre insuffisant de travaux ou des travaux qui ne couvrent pas les exigences minimales prévues par le référentiel de certification, le jury interroge tout de même le candidat. Les insuffisances constatées sont pénalisées dans les limites de la grille d'aide à l'évaluation. Un commentaire est apporté sur la fiche d'évaluation du candidat, sur les insuffisances du dossier.

1.7. Cas particuliers - Absence d'un candidat

Toute **absence**, non justifiée par une cause de force majeure dûment constatée, à une épreuve ou à une sous-épreuve obligatoire **interdit la délivrance du diplôme**.

1.8. Jury de délibération

Le jury de délibération sera désigné par chaque recteur concerné et sera composé conformément aux dispositions de l'article D 643-31 du code de l'Éducation. Le jury arrêtera les notes de CCF proposées par une commission d'harmonisation qui s'est réunie préalablement (émanation du jury).

2. INSTRUCTIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES AUX MODALITÉS DES CORRECTIONS ET DES INTERROGATIONS

2.1. Fonctionnement des jurys

➤ Déontologie :

Les interrogateurs et correcteurs doivent appliquer strictement les principes énoncés dans la « Charte de déontologie des examens » du 4 avril 2012 (BOEN n°15 du 12 avril 2012) : neutralité, probité, confidentialité,

égalité de traitement des candidats.

Lors des épreuves orales, « les examinateurs sont soumis à une obligation d'objectivité et de neutralité où ils doivent impérativement s'abstenir de toute allusion à la valeur de la prestation du candidat interrogé, à la qualité de l'enseignement qu'il paraît avoir reçu ou de toute demande et commentaire concernant son établissement d'origine, son âge, son sexe, son origine ou sa formation. Lors de ces épreuves, les candidats sont traités avec autant de bienveillance que d'exigence. »

La notation et l'appréciation fournies par les correcteurs et/ou interrogateurs sont des éléments déterminants et éclairants tant pour le jury que pour les candidats. Aussi, les examinateurs veilleront à renseigner et compléter toutes les rubriques des grilles de notation **avec beaucoup d'attention** en particulier la rubrique « appréciation ».

En conséquence, il est demandé et attendu des correcteurs et des interrogateurs :

- de faire apparaître les éléments d'appréciation à l'emplacement réservé à cet effet ;
- d'accompagner la note par des éléments d'explicitation - en particulier lorsque celle-ci est en dessous de la moyenne - d'une appréciation littérale explicite et en rapport.

Les fiches ou grilles d'évaluation présentées en annexe(s) précisent les éléments à évaluer tels qu'ils figurent dans les définitions des différentes épreuves. Ces différentes fiches ou grilles doivent être utilisées selon les préconisations définies dans le document « référentiel de certification » du règlement du diplôme.

Les fiches dûment renseignées seront remises, après les épreuves, au(x) centre(s) de corrections et de délibération. Elles seront conservées par les services académiques, au même titre que les copies, pendant un an.

Elles sont - sauf mention spécifique contraire - communicables (Droit d'accès aux documents administratifs) en cas de demande ou réclamation des candidats et sous réserve que les indications nominatives relatives au jury soient occultées ou détachées conformément à la réglementation.

➤ **Choix des correcteurs et interrogateurs :**

Il est nécessaire que les correcteurs et interrogateurs des épreuves spécifiques à ce BTS (épreuves professionnelles et épreuves de langues vivantes) enseignent les matières correspondantes dans une section de techniciens supérieurs « Négociation et digitalisation de la relation client ».

Pour les épreuves ponctuelles terminales, un examinateur enseignant ou professionnel ne peut en aucun cas interroger ses propres étudiants ou stagiaires.

Il conviendra de demander dès maintenant aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec l'indication de leurs possibilités d'interrogation. Il paraît en effet indispensable de fixer longtemps à l'avance, avec les professionnels retenus, leurs journées d'interrogation et de leur confirmer ces dates au moins un mois à l'avance. Il est souhaitable d'attirer leur attention sur l'intérêt de participer à au moins une journée d'interrogation.

Une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation des notes après les épreuves.

2.2. Épreuve E1 (Unité U1) : Culture générale et expression (Coefficient 3)

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve. Il convient de se reporter à l'arrêté du 16 novembre 2006, relatif aux objectifs, contenus de l'enseignement et du référentiel de capacités complété de la note de service n°2020-048 du 18-2-2020 publiée au Bulletin officiel n°11 du 12 mars 2020 précisant les thèmes de culture générale et expression pour la session 2021.

2.3. Épreuve E2 (Unité U2) : Communication en Langue Vivante Etrangère 1 (Coefficient 3)

➤ **Objectif de l'épreuve**

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à :

- comprendre une langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives

et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus ;

- s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport à un niveau B2 du cadre Européen commun de référence pour les langues (CECRL).

➤ **Recommandations générales**

• **Forme de l'épreuve**

Il est impératif de respecter précisément le temps de préparation ainsi que la durée maximale de l'entretien tels qu'ils sont envisagés sur le référentiel.

Il est rappelé que l'épreuve orale de langue n'évalue pas des compétences techniques, évaluées par ailleurs dans d'autres disciplines, mais bien des compétences langagières de communication.

Le jury évalue donc les facultés d'adaptation du candidat et sa capacité à repérer des informations essentielles, à réagir aux interventions de son interlocuteur.

Afin de garantir l'équité entre tous les candidats, une grille d'évaluation nationale, jointe en **annexe IV-1**, est proposée et sera utilisée par l'ensemble des professeurs examinateurs. Les critères d'évaluation retenus concernent le fond (capacité à décrire, à analyser le document et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel), la forme (correction linguistique et phonologique en langue étrangère, intelligibilité, aisance de l'expression) ainsi que l'aptitude à la communication.

➤ **Déroulement des deux parties de l'épreuve relatives à l'évaluation de la compréhension de l'écrit et à l'évaluation de l'expression orale en interaction**

• **Première partie de l'épreuve : Évaluation de la compréhension de l'écrit**

Les supports ne présentent pas de difficultés techniques ni de spécialisation excessive et relèvent de l'aire culturelle de la langue étudiée. Les notes en bas de page ne sont pas interdites mais doivent se limiter à une ou deux (définitions ou gloses) pour que la charge lexicale du document ne soit pas considérée comme trop importante. Leur longueur est fixée à 50 lignes maximum (300-350 mots).

• **Deuxième partie de l'épreuve : Évaluation de l'expression orale en interaction**

Les thématiques abordées pour la mise en situation sont les thématiques commerciales propres au BTS NDRC et peuvent toucher différents types de sociétés (artisanales, PME/PMI, groupes internationaux, e-commerce). Le contexte et la situation sont clairement précisés dans la consigne fournie au candidat (type de situation, type d'activité commerciale, type de clients, etc.) de même que la situation professionnelle dans laquelle il devra se projeter afin d'élaborer son propos.

Dans un premier temps, le candidat présente la situation, le contexte (reformulation du sujet), puis il développe son analyse de la situation (besoins, en fonction de la cible, du contexte culturel, du lieu, etc.), avant de proposer une démarche commerciale argumentée. La commission n'évalue pas la qualité de la réponse commerciale, mais l'aptitude à construire un discours argumenté et structuré.

L'entretien et l'évaluation sont conduits dans un esprit positif et avec bienveillance.

➤ **Modalités d'évaluation – Format de l'épreuve :**

L'interrogation est conduite par un enseignant ou un formateur de langue vivante, intervenant dans une section NDRC.

A. Forme ponctuelle – épreuve orale 30 minutes (30 minutes de préparation)

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 30 minutes, précédé de 30 minutes de préparation.

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par :

- un texte (article de presse ou autre) rédigé en langue étrangère, traitant d'une thématique commerciale et n'excédant pas 50 lignes,

- une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

L'épreuve comprend **deux phases** :

1ère phase - Évaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum

Cette phase se déroule intégralement en français. Le candidat rend compte oralement de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension.

2ème phase - Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum

Au cours de cette phase, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

B. Contrôle en cours de formation (2 situations d'évaluation)

Situation A : Évaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum (préparation 15 minutes)

Cette phase se déroule intégralement en français. Le candidat rend compte oralement de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension.

Situation B : Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum (préparation 15 minutes)

Au cours de cette phase, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

2.4. Épreuve facultative : Communication en langue vivante étrangère 2

Seuls, les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte dans le total général des points.

➤ Objectif de l'épreuve

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

➤ Modalités d'évaluation – Format de l'épreuve : Forme ponctuelle – épreuve orale 20 minutes (préparation 20 minutes)

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant en BTS NDRC.

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

Le support d'évaluation remis au candidat en début de préparation est constitué par une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

Afin de garantir l'équité entre tous les candidats, une grille d'évaluation nationale, jointe en **annexe IV-2**, est proposée et sera utilisée par l'ensemble des professeurs examinateurs.

2.5. Épreuve E3 (Unité 3) : Culture économique, juridique et managériale (Coefficient 3)

➤ Définition de l'épreuve

La durée de l'épreuve est de **4 heures**.

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ;
- une base documentaire ;
- une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

Attention : La correction de cette épreuve est dématérialisée pour toutes les académies. Le modèle national de copie CMEN V2 doit être impérativement utilisé.

Des instructions complémentaires seront fixées ultérieurement dans les circulaires académiques ou inter académiques d'organisation.

➤ Composition de la commission de correction

Pour l'évaluation de l'épreuve, il est fait appel au professeur ayant en charge l'enseignement de « Culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

Afin d'harmoniser les pratiques d'évaluation, une réunion en ligne sera programmée, la date sera communiquée ultérieurement par l'académie en charge du pilotage de cette épreuve.

➤ Programme de l'épreuve

Le programme de l'épreuve est paru au Journal Officiel du 6 mars 2018 consultable à l'adresse suivante : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=66A75B0769DC19C0CDE8CD1E22948FB8.tplgfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000036672082&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000036671827

➤ Exemples de sujets

Des exemples de sujets sont consultables sur le site du CRCOM (<https://crcom.ac-versailles.fr/>)

2.6. Épreuve E4 (Unité 4) : Relation client et négociation-vente (Coefficient 5)

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » :

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

L'épreuve E4 permet d'évaluer l'acquisition des compétences ci-dessous associées au bloc 1 de compétences « Relation client et négociation-vente » du référentiel de certification :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des **activités réelles, vécues ou observées** par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences à partir de simulations et d'entretiens avec le candidat permettant de vérifier son degré de maîtrise des compétences relatives au bloc 1 « Relation client et négociation - vente » du référentiel de certification.

Les journées d'interrogation seront précédées de travaux de préparation (contrôle de conformité, étude du dossier des candidats, élaboration des fiches « Sujet Candidat » et fiches « Sujet Jury », modèles figurant en **annexes V-2, V-3**), qui pourront se dérouler sur un ou plusieurs jours en fonction du nombre de candidats à interroger par centre d'examen. De plus, il est nécessaire de prévoir la mise en place d'une procédure d'harmonisation avant et après les interrogations.

➤ **Constitution du dossier de l'épreuve Relation client et négociation-vente (dossier du candidat)**

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- **2 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente conformément au modèle joint en **annexe V-1** :
 - l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client,
 - l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial.

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat renseigne impérativement chaque rubrique. Chacune des fiches comprend une description des activités réalisées dans un contexte réel. Elles incluent une analyse amont (ciblage, prospection de clientèle), une analyse informationnelle (connaissance marché, client et secteur, veille, partage d'informations) ainsi qu'une analyse réflexive.

- **les attestations de stage**, établies conformément au modèle joint en **annexe III-4** (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) ou les certificats de travail, attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve.

➤ **Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve**

Le dossier est indispensable au déroulement de l'épreuve. Le contrôle de conformité du dossier est effectué (cf 1.6) pour tous les candidats pour les 2 modalités d'évaluation (CCF ou épreuve ponctuelle).

Si malgré le contrôle de la commission ad hoc, la commission d'interrogation a des doutes sur la validité du dossier lors de l'épreuve elle-même, elle interroge et évalue le candidat normalement. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation, proposée en **annexes V-4 et V-6**. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques.

Le cas est signalé au président de jury. Si, après ultime vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « NV » est portée à l'épreuve.

➤ **Organisation et déroulement de l'épreuve**

A. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée 1 heure (préparation 40 minutes)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée d'une heure précédée d'un temps de préparation en loge de 40 minutes. Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils

doivent se munir des ressources (équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources numériques) et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans les fiches descriptives d'activités du dossier support d'épreuve.

- **Conception des fiches-sujets de l'épreuve**

Avant l'interrogation et selon des modalités fixées par les autorités académiques, une fiche-sujet, établie selon le modèle présenté en **annexe V-2**, est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation. La fiche-sujet doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à une activité choisie par la commission parmi les deux activités décrites dans le dossier support de l'épreuve du candidat. Les changements apportés doivent modifier de manière significative l'activité originale tout en lui conservant un caractère réaliste, sans pour autant aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Une fiche-sujet à l'attention du jury est également établie selon le modèle joint en **annexe V-3**.

- **Préparation en loge - 40 minutes**

La préparation en loge permet au candidat de traiter la fiche-sujet qui lui est remise ; il a ainsi connaissance de l'activité choisie par la commission d'interrogation, des modifications apportées ainsi que des précisions concernant la simulation, notamment le rôle tenu par un ou des membres de la commission. Il peut disposer de son dossier ainsi que des outils et des ressources numériques utilisés en situation réelle, dont il s'est muni et dont il est responsable.

- **Entretien et simulation avec la commission d'interrogation - 1 heure**

L'épreuve, d'une durée totale d'une heure au maximum, se déroule en trois phases successives.

1. Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle (20 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 minutes au maximum) et par tout moyen à sa convenance, le candidat présente l'activité originale choisie par la commission (avant les modifications introduites pour la seconde partie de l'épreuve). Il explicite les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus pour ce qui concerne le ciblage et la prospection de clientèle. Il en dresse un bilan réflexif.

Dans un deuxième temps (10 minutes au maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour éclaircir ou approfondir tout ou partie des points abordés précédemment.

2. Simulation (20 minutes au maximum)

Le candidat traite la fiche-sujet dans le cadre d'une simulation avec l'un ou les deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Lors de cette simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée. La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

3. Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale (20 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 minutes au maximum), le candidat présente à la commission d'interrogation les démarches, les travaux, les outils et les résultats mobilisant ses compétences d'exploitation et de mutualisation de l'information commerciale **dans les deux activités décrites dans le dossier support d'épreuve, y compris celle qui n'a pas fait l'objet de simulation.**

Dans un second temps (10 minutes maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour lui permettre de préciser et justifier sa démarche et ses choix, d'approfondir ses analyses et de valoriser globalement son approche des informations commerciales.

- **Évaluation**

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation figurant en **annexe V-6**. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué. Les

membres de la commission renseignent également la fiche d'évaluation, jointe en **annexe V-7**, seul document d'évaluation communicable au candidat en cas de réclamation.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques en amont et en aval des interrogations.

- **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation - vente » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

B. Contrôle en cours de formation - 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les deux activités réalisées dans un contexte réel qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E4, tel qu'il a été décrit précédemment.

- **Composition de la commission d'évaluation**

La commission d'évaluation comprend *a minima* le ou les professeurs ou formateurs du candidat, en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation - vente ». La commission pourra être élargie autant que de besoin aux professionnels impliqués dans la formation du candidat (tuteurs, maîtres d'apprentissage, etc.), ainsi qu'aux enseignants ou formateurs intervenant dans les ateliers de professionnalisation, sans pour autant que leur soit déléguée la responsabilité formelle de l'évaluation certificative.

La commission évalue dans le cadre normal de la formation les compétences visées. À l'issue des situations d'évaluation, **l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat.** Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'aide à l'évaluation renseignée figurant en **annexe V-4**, la fiche d'évaluation en **annexe V-5** ainsi que tout autre document pertinent pour l'évaluation utilisé par la commission (bilans périodiques, évaluations intermédiaires, compte-rendu d'évaluation en entreprise, etc.).

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques.

Situation A : Ciblage et prospection de clientèle - Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Cette situation est centrée sur l'évaluation des compétences de ciblage et de prospection de clientèle ainsi que sur celles relatives à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale. Ces compétences sont mobilisées dans les activités professionnelles réelles, vécues ou observées en milieu professionnel, relatives au pôle 1 « Relation client et négociation - vente » et ont fait l'objet d'évaluations régulières pendant la formation. Plus spécifiquement, l'évaluation porte sur les deux activités professionnelles référencées par le candidat dans le dossier support de l'épreuve : l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client, l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial. Après avoir estimé que pour ces activités, le candidat a été en mesure pendant la formation d'explicitier les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus ainsi que de procéder à des bilans réflexifs, la commission complète la grille d'aide à l'évaluation en **annexe V-4**.

Situation B : Simulation - 20 minutes

Une fiche-sujet, identique sur la forme et la conception à celle élaborée pour l'épreuve ponctuelle présentée en **annexe V-2**, est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme

de simulation.

Cette fiche sujet est remise au candidat suffisamment tôt avant la simulation afin de lui permettre de s'approprier les changements apportés à l'activité originale figurant dans le dossier support et choisie par la commission.

Lors de la situation, le candidat traite la fiche-sujet sous forme d'une simulation avec un ou deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Au cours de la simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

À l'issue de la situation, la commission complète la grille d'aide à l'évaluation et la fiche d'évaluation figurant respectivement en **annexes V-4 et V-5**.

- **Évaluation**

Pour la situation A qui n'exige pas la présence de l'étudiant/candidat, la convocation prend la forme d'une simple information du candidat qu'il sera évalué à une date indiquée.

Pour la situation B, la convocation des candidats et de la commission d'interrogation est effectuée par le chef d'établissement. En cas d'absence justifiée du candidat, une autre date d'évaluation lui sera proposée. En cas d'absence injustifiée ou réitérée, il n'y a pas de date de remplacement. Le candidat est déclaré absent et le diplôme ne peut lui être délivré.

La transmission au jury des propositions de notes sera effectuée sous la responsabilité du chef d'établissement à une date fixée par le Recteur de chaque académie.

Une commission, émanation du jury, se réunit pour effectuer un travail d'harmonisation préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation public et privé sous contrat soit représenté au sein de cette commission.

La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury de délibération.

2.7. Épreuve E5 (Unité 5) : Relation client à distance et digitalisation (Coefficient 4)

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle composée de deux parties distinctes, l'une constituant une épreuve écrite, l'autre constituant une épreuve pratique.

2.7.1 Première partie : épreuve ponctuelle écrite - durée 3 heures - Coefficient 2

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Telles que décrites dans le pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation » du référentiel des activités professionnelles, les problématiques commerciales à résoudre s'inscrivent dans le cadre d'une communication unifiée et les activités professionnelles proposées visent le développement d'une relation client omnicanale nécessitant la mobilisation d'outils digitaux.

Les travaux demandés au candidat prennent appui sur des documents ressources figurant dans le sujet. Selon les activités à réaliser, il peut être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée.

Les principales caractéristiques des sujets ainsi que les attendus figurent dans l'**annexe VI-1**.

Une commission nationale de barème est organisée par l'académie de Clermont-Ferrand et se réunira à distance :

le jeudi 20 mai 2021 à partir de 13 h 30.

Il convient de communiquer, après consultation de l'IA-IPR concerné et **avant le 26 avril**, par mél à : ce.dec3bts@ac-clermont.fr les coordonnées et adresse mél professionnelle du professeur qui représentera votre académie à cette commission. Les liens de connexion et les modalités de déroulement seront communiqués à cet enseignant ainsi qu'aux IA-IPR en charge du BTS NDRC.

Les académies délèguent un représentant pour cette commission (par exemple le responsable de la commission de correction). L'académie établit la convocation pour le professeur qui la représente.

À l'issue de cette réunion, un corrigé, un barème et des consignes détaillées seront communiqués à **chaque académie, à charge pour elle de les diffuser dans les centres de correction.**

Les corrections pourront commencer après la réunion d'harmonisation nationale.

Il est souhaitable que la correction ait lieu dans un centre de correction académique unique. La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs intervenant dans le bloc 2 de compétences. À défaut, l'un d'entre eux peut être remplacé par un professeur intervenant dans l'un des autres blocs constitutifs du diplôme.

Une commission de barème composée de tous les correcteurs concernés se réunira la première demi-journée avant le début des corrections proprement dites. Une commission d'harmonisation entre tous les correcteurs se tiendra après les corrections.

2.7.2 Deuxième partie : épreuve ponctuelle pratique - durée 40 minutes - Coefficient 2

Cette partie pratique de l'épreuve permet d'évaluer plus spécifiquement les compétences suivantes :

Animer la relation client digitale

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

Développer la relation client en e-commerce

- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

L'évaluation est construite à partir des critères suivants résumés dans le tableau ci-dessous :

Compétence : Animer la relation client digitale
1- Qualité et pertinence des contenus publiés 2- Optimisation du référencement 3- Cohérence : techniques, outils mobilisés, contenus et moyens de diffusion 4- Rythme adapté d'actualisation des contenus 5- Suivi des publications et contrôle de l'image
Compétence : Développer la relation client en e-commerce
6- Pertinence des choix et actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur 7- Qualité de l'assistance et prise en compte des risques et de la réglementation 8- Pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats

➤ Conception des sujets de l'épreuve pratique

L'épreuve s'appuie sur un contexte digital de référence (site web ou site de e-commerce) conçu au niveau national puis diffusé à l'ensemble des académies en début de session d'examen afin de permettre sa duplication et son installation physique dans les environnements numériques des centres d'examen. Pour la session 2021, le contexte digital est construit à partir du **CMS WordPress** pour le **site web** et du **CMS PrestaShop** pour le **site de e-commerce**. La définition du contexte figure en annexe VI-2 et les fonctionnalités mobilisables au cours de l'épreuve sont listées en annexe VI-3.

Le contexte digital de référence est ensuite décliné en autant de sujets que nécessaire aux interrogations. Une banque de sujets nationale est ainsi proposée par l'académie pilote. Cette banque comprend autant de sujets « WordPress » que de sujets « PrestaShop ». L'élaboration de ces sujets ancrés dans le contexte digital de référence, consiste en l'ajout de questions à traiter : situations à maîtriser, problèmes à résoudre, opérations à effectuer, productions digitales à réaliser. Chaque sujet est accompagné d'une grille d'aide à l'évaluation décrivant par sujet les critères relatifs aux différents niveaux de compétences attendues.

➤ Sélection des sujets et planification de l'épreuve

La sélection des sujets parmi ceux de la banque nationale relève de chaque académie qui veillera à un équilibre entre les deux CMS WordPress et PrestaShop. Pour des raisons de confidentialité, la sélection se fait au sein des divisions des examens sous le contrôle de l'IA-IPR en charge du diplôme.

Le nombre de sujets mobilisés pour la session dépend du nombre de jours d'interrogation prévus pour l'épreuve et du nombre de centres d'examen.

La sélection intervient suffisamment tôt en amont des épreuves pour permettre l'impression des documents nécessaires aux interrogations (dossiers jury et dossier candidat). Pour autant la diffusion dans les centres doit permettre de respecter la confidentialité des sujets auprès des candidats et des interrogateurs.

Par ailleurs, une machine virtuelle est créée pour permettre le passage simultané de vingt candidats. Cette contrainte technique implique de constituer des **vagues de vingt candidats maximum** et donc à interroger quatre-vingts candidats par jour en programmant quatre vagues.

Pour plus de fluidité dans l'organisation académique de l'épreuve, chaque examinateur peut évaluer simultanément jusqu'à trois candidats sur un même sujet. Cependant pour garantir un fonctionnement opérationnel lors de cette première session, il convient d'affecter **deux examinateurs par groupe de cinq candidats** et de prévoir la présence d'un enseignant supplémentaire par salle d'examen afin de réinitialiser les environnements digitaux à la fin de chaque vague de candidats.

➤ Organisation des interrogations

Un cahier des charges permettant d'organiser les salles d'interrogation sera communiqué aux académies en même temps que la banque de sujets nationale.

➤ Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule sur poste informatique dans le centre d'examen, sans temps de préparation. Au début de l'épreuve, chaque candidat dispose d'un sujet mobilisant soit WordPress, soit PrestaShop. À l'aide d'outils numériques, il traite le sujet proposé sous le regard croisé de deux examinateurs.

À la fin de l'interrogation, le candidat laisse le sujet aux examinateurs qui procèdent à l'évaluation croisée de chaque groupe de cinq candidats et remplissent les fiches d'évaluation dont le modèle figure en **annexe VI-4**.

➤ Modalités d'interrogation et évaluation

Les commissions d'interrogation sont composées de professeurs enseignant le bloc 2 du référentiel en première et/ou en deuxième année. Pour conduire l'évaluation, le jury dispose d'un dossier qui comprend la grille d'aide à l'évaluation propre à chaque sujet, une grille synthétique d'observation par groupe de candidats évalués, propre à chaque sujet et la fiche d'évaluation par candidat, dont le modèle figure en **annexe VI-4**.

Il convient de prévoir, chaque jour, en amont des interrogations, un temps d'appropriation par les examinateurs des sujets et des éléments du dossier jury.

À l'issue des interrogations et avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques.

➤ Calendrier de l'épreuve

Concernant le calendrier prévisionnel, les sujets accompagnés des documents jury seront expédiés dans les divisions des examens et concours à partir du 8 mars.

Les contextes digitaux pourront être téléchargés et déployés par les académies **à partir du 1^{er} février**. Ils seront opérationnels dans les centres d'examen **à partir du 6 avril**.

Les interrogations pourront se dérouler les 20 et 21 mai, du 25 au 28 mai et du 31 mai au 4 juin 2021.

2.8. Épreuve E6 (Unité 6) : Relation client et animation de réseaux (Coefficient 3)

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles (revendeurs, distributeurs, entreprises, particuliers).

Ces activités sont constitutives du pôle 3 « Relation client et animation de réseaux » :

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires

- Animation de réseaux de vente directe

L'animation de réseaux se caractérise par la place importante accordée aux dimensions juridique, économique et managériale des activités.

L'épreuve E6 permet d'évaluer les compétences ci-dessous associées au bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux » du référentiel de certification :

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation (par simulation, par le travail en atelier de professionnalisation, etc.). Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences sous forme d'un entretien avec le candidat, fondé sur le dossier support de l'épreuve.

Les journées d'interrogation seront précédées de travaux de préparation (contrôle de conformité, étude du dossier des candidats, etc.), qui pourront se dérouler sur un ou plusieurs jours en fonction du nombre de candidats à interroger par centre d'examen. De plus, il est nécessaire de prévoir la mise en place d'une procédure d'harmonisation avant et après les interrogations.

➤ Constitution du dossier support de l'épreuve

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- **3 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente selon le type de réseau : réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe, présentées selon le modèle joint en **annexe VII-1**.

Au moins une de ces fiches doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau.

Chaque fiche permet de caractériser sommairement l'activité dans le réseau (contexte, diagnostic, animations, méthodologies, résultats, préconisations, etc.).

Un candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle peut choisir de remplacer ces fiches descriptives par un dossier professionnel qui présente en une dizaine de pages au maximum ses activités réseau telles qu'elles sont définies dans le pôle 3 du référentiel des activités professionnelles.

- **Une étude réflexive réseau** permettant au candidat de réinvestir l'ensemble de ses expériences réseau dans l'analyse d'un thème ou d'une problématique de son choix, de nature transversale au sein du pôle 3 d'activités.

Le candidat est conduit ainsi à développer une réflexion structurée, argumentée, illustrée par les activités qu'il a menées, et enrichie par la prise en compte des dimensions juridique, économique et managériale du développement de la relation client en réseau. Cette étude réflexive se présente sous une forme rédigée et établie selon le modèle proposé en **annexe VII-2** et ne peut excéder deux pages recto-verso.

- **Les attestations de stage** (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage), établies conformément au modèle joint en **annexe III-4 ou les certificats de travail** attestant de la réalité de la ou des activités professionnelles décrites dans les fiches ou dans le dossier professionnel.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par les autorités académiques.

Lors de l'interrogation, le candidat pourra apporter tous les documents complémentaires qu'il jugera pertinents pour illustrer sa présentation.

➤ **Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve**

Le contrôle de conformité du dossier est effectué (cf. 1.6) pour tous les candidats pour les deux modalités d'évaluation (CCF ou épreuve ponctuelle).

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées :

- absence totale ou partielle de fiches descriptives,
- absence de l'étude réflexive réseau,
- présence de fiches descriptives d'activité réseau de même nature,
- présence de fiches ne couvrant pas les activités du pôle 3 d'activités « Relation client et animation de réseaux »,
- volume, règles formelles de présentation non respectés,

il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée en **annexe VII-3 et VII-5**.

➤ **Organisation et déroulement de l'épreuve**

A. Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 40 minutes

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans le dossier support d'épreuve. Pour ses présentations, le candidat peut utiliser tout moyen à sa convenance.

L'épreuve d'une durée de 40 minutes se déroule en deux phases successives :

- **Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau** (15 minutes maximum)

Cette phase débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

- **Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive** (25 minutes maximum)

Au cours de cette seconde phase, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement d'autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve (sous forme de fiches ou incluses dans le dossier professionnel) et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réseau réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

• Évaluation

L'évaluation est réalisée à l'aide de la grille d'aide à l'évaluation figurant en **annexe VII-5**. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Les membres de la commission renseignent également la fiche d'évaluation, jointe en **annexe VII-6**, seul document d'évaluation communicable au candidat en cas de réclamation.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques.

• Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

B. Contrôle en cours de formation – 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle. De même, les situations d'évaluation sont construites à l'identique des différentes phases de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 3 « Relation client et animation de réseau » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les trois activités réseau qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E6 dont l'une au moins doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau. L'élaboration de l'étude réseau réflexive figurant dans le dossier support de l'épreuve a de même fait l'objet d'un accompagnement en formation.

Les situations d'évaluation se déroulent durant l'année terminale de la formation.

Situation A : Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15 minutes maximum)

Cette situation débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

Situation B : Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive (25 minutes maximum)

Au cours de cette situation, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement les autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réseau réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

À l'issue des deux situations d'évaluation, la commission complète la grille d'aide à l'évaluation et la fiche d'évaluation figurant respectivement en **annexes VII-3 et VII-4**.

• Composition de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation comprend un professeur ou un formateur, en charge du bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux ».

À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques.

2.9. Épreuve facultative : engagement étudiant

Cette épreuve facultative est une épreuve orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se déroule à l'issue de l'épreuve E6 quelle que soit sa modalité d'évaluation (CCF ou forme ponctuelle).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant (**annexe VIII-1**) servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat ou la candidate. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé du candidat doit intégrer :

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de ou des activités,
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de ou des activités,
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est identique à celle de l'épreuve E6.

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation figurant en **annexe VIII-3**. La commission renseigne également la fiche d'évaluation, jointe en **annexe VIII-2**, seul document d'évaluation communicable au candidat en cas de réclamation, et attribue une note sur vingt.

Pour le Recteur et par délégation,
La Cheffe de division des examens et concours



Anne-Catherine HARNOIS

ATTENTION :

Les établissements d'enseignement et organismes de formation dispensant des formations des niveaux III à I peuvent élaborer, en concertation avec les organismes d'accueil intéressés, une convention de stage sur la base de la convention-type telle qu'annexée à l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, arrêté publié dans le Bulletin Officiel de l'enseignement supérieur n°7 du 12 février 2015. Par ailleurs, la présente circulaire intègre l'attestation de stage au regard des exigences mentionnée dans le BO cité ci-dessus.

Épreuves E4 & E6 : de nouvelles grilles et fiches d'évaluation (Forme ponctuelle et CCF) sont à prendre en compte pour la session 2021.

N.B. Il est indispensable que cette circulaire et ses annexes soient envoyées aux établissements de formation (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1^{ère} année) et portées à la connaissance des candidats isolés le plus tôt possible.

LISTE DES ANNEXES

Annexe N°	Titre Annexe	Page(s) N°
Annexe I	Calendrier des épreuves	19
Annexe II	Regroupements interacadémiques	20
Annexe III-1	Règles de présentation du livret scolaire	21
Annexe III-2	Modèle du livret scolaire (recto)	22
Annexe III-3	Modèle du livret scolaire (verso)	23
Annexe III-4	Attestation de stage - Modèle unique d'attestation de stage (Attestation de stage commune aux unités E4 & E6)	24
E2 : Communication en Langue vivante étrangère 1 & Enseignement facultatif en Langue vivante étrangère 2		
Annexe IV-1	Grille d'évaluation - Communication en langue vivante étrangère 1	25
Annexe IV-2	Grille d'évaluation - Épreuve facultative – Communication en langue vivante étrangère 2	26
E4 : Relation client et négociation-vente		
Annexe III-4	Attestation de stage - Modèle unique d'attestation de stage	24
Annexe V-1	Fiche descriptive d'activité professionnelle	27-28
Annexe V-2	Fiche sujet Candidat	29
Annexe V-3	Fiche sujet Jury	30
Annexe V-4	Grille d'aide à l'évaluation - CCF	31
Annexe V-5	Fiche d'évaluation - CCF	32
Annexe V-6	Grille d'aide à l'évaluation - Forme ponctuelle	33
Annexe V-7	Fiche d'évaluation - Forme ponctuelle	34
Annexe V-8	Notification de non-conformité du dossier	35
E5 : Relation client à distance et digitalisation – Partie pratique		
Annexe VI-1	Caractéristiques des sujets de l'épreuve de l'épreuve E5 A - Relation client à distance et digitalisation - Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2021	36-37
Annexe VI-2	Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS 2021 de l'épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2021	38
Annexe VI-3	Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop lors de l'épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2021	39-40
Annexe VI-4	Fiche d'évaluation	41
E6 : Relation client et animation de réseaux		
Annexe III-4	Attestation de stage - Modèle unique d'attestation de stage	24
Annexe VII-1	Fiche descriptive d'activité professionnelle	42-43
Annexe VII-2	Étude réflexive réseau	44
Annexe VII-3	Grille d'aide à l'évaluation - CCF	45
Annexe VII-4	Fiche d'évaluation - CCF	46
Annexe VII-5	Grille d'aide à l'évaluation - Forme ponctuelle	47
Annexe VII-6	Fiche d'évaluation - Forme ponctuelle	48
Annexe VII-7	Notification de non-conformité du dossier	49
Annexe VIII-1	Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant	50-51
Annexe VIII-2	Fiche d'évaluation – CCF et Forme ponctuelle	52
Annexe VIII-3	Grille d'aide à l'évaluation – CCF et Forme ponctuelle	53-54

ANNEXE I

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR CALENDRIER SESSION 2021 NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

1. ÉPREUVES ÉCRITES

Dates	Épreuves	Métropole	Guadeloupe Martinique Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie Française
Lundi 10 mai 2021	Culture économique, juridique et managériale	14h00 - 18h00	8h00 – 12h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	08h30 – 12h30 (sujet spécifique)
Mardi 11 mai 2021	Culture générale et expression	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	13h00 – 17h00 (sujet spécifique)
Mercredi 19 mai 2021	Relation client à distance et digitalisation (1 ^{ère} partie – partie écrite)	14h00 – 17h00	8h00 – 11h00	16h00 – 19h00	15h00 – 18h00	5h00 – 8h00

Métropole – Réunion – Mayotte

Épreuves E1 « Culture générale et expression » : 2 h de mise en loge (aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2^{ème} heure des épreuves).

Épreuve E5 « Relation client à distance et digitalisation – Première partie : épreuve ponctuelle écrite » : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de l'épreuve.

Cet horaire doit être impérativement respecté. Aucune modification ne peut être envisagée.

2. ÉPREUVES ORALES ET PRATIQUES

- E5 B – 2^{ème} partie – partie pratique :
Les 20 et 21 mai, du 25 au 28 mai et du 31 mai au 4 juin 2021
- Autres épreuves orales :
à l'initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs

RÉUNION NATIONALE D'HARMONISATION des TRAVAUX DE CORRECTION

La commission nationale de barème de l'épreuve E5 A 1^{ère} partie - partie écrite - se réunira à distance :
le jeudi 20 mai 2021 à 13 h 30

Merci de communiquer à ce.dec3bts@ac-clermont.fr avant le 26 avril et après consultation de l'IA-IPR concerné les coordonnées et adresse mél professionnelle du professeur qui représentera votre académie.

Les liens de connexion et les modalités de déroulement seront communiqués à cet enseignant ainsi qu'aux IA-IPR en charge du BTS NDRC

La date du jury de délibération sera fixée par le Recteur de l'académie pilote de chaque groupement ou par le Recteur des académies autonomes.

LISTE DU MATÉRIEL AUTORISÉ

Épreuve E5 A Partie écrite : Aucun document autorisé – Calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.

ANNEXE II

REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT – SESSION 2021

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES
CLERMONT-FERRAND	POLYNÉSIE FRANÇAISE, NOUVELLE-CALÉDONIE
LA RÉUNION	MAYOTTE
MARTINIQUE	GUADELOUPE, GUYANE

ACADÉMIES AUTONOMES :

AIX-MARSEILLE, AMIENS, BESANÇON, BORDEAUX, CAEN, CORSE, DIJON, GRENOBLE, LILLE, LIMOGES, LYON, MONTPELLIER, NANCY-METZ, NANTES, NICE, ORLÉANS-TOURS, POITIERS, REIMS, RENNES, ROUEN, SIEC, STRASBOURG, TOULOUSE.

LIVRET SCOLAIRE

RÈGLES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE

Pour que le livret scolaire puisse être considéré comme parfaitement fiable et que les indications qu'il contient puissent être faciles à interpréter, il est indispensable de veiller aux points suivants :

1 - Le tracé prévoit des moyennes semestrielles.

2 - Chaque discipline représentée par une ligne sur le livret fera l'objet d'une note et d'une appréciation portées par le professeur.

3 - Toutes les rubriques doivent être complétées, y compris celles du bas de page qui comportent des informations statistiques.

4 - Le graphique ne prendra en compte que les résultats de la deuxième année.

5 - Veillez à bien relier les points afin d'obtenir une courbe pour l'étudiant en rouge et une pour la classe en noir.

Examen BTS	Année de l'examen 2021	Nom (lettres capitales) :			Établissement :
		Prénom :			
		Date de naissance :	Langue vivante 1 :		
Spécialité : NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT					
Classe de ⁽¹⁾ :	Enseignements	Classe de ⁽²⁾ :			Appréciations
Moyenne		1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Moyenne	
	1 - Culture générale et expression				
	2 - Communication en langue vivante étrangère 1				
	3 - Culture économique, juridique et managériale				
	4 - Bloc 1 Relation client et négociation vente				
	5 - Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation				
	6 - Bloc 3 Relation client et animation de réseaux				
	7 - Communication en langue vivante étrangère 2				

⁽¹⁾ Année antérieure à celle de l'examen

⁽²⁾ Année de l'examen

**AVIS ⁽³⁾ DU CONSEIL DE CLASSE ET
OBSERVATIONS ÉVENTUELLES**

Cotation de la classe					Résultats de la section les 3 dernières années			
Répartition en %	Avis			Effectif total de la classe	Années	Présentés	Reçus	%
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves					

**Date, signature du candidat
et remarques éventuelles**

⁽³⁾ Très favorable ou favorable ou doit faire ses preuves

ENSEIGNEMENTS →

(dans le même ordre qu'au recto)

	1	2	3	4	5	6	7
	Culture générale et expression	Communication en langue vivante étrangère 1	Culture économique, juridique et managériale	Bloc 1 Relation client et négociation vente	Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation	Bloc 3 Relation client et animation de réseaux	Communication en langue vivante étrangère 2
20	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
18							
16							
14							
12							
10							
08							
06							
04							
02							
00							

Moyenne obtenue l'année de l'examen

○ Profil de la classe en noir

○ Profil du candidat en rouge

Visa du Président
du Jury

Cas des candidats relevant de la formation initiale : joindre autant d'attestations que de lieux de stage différents

Annexes de la circulaire 2021 du BTS NDRC

les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d'une cotisation**. La **demande est à faire par l'étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l'attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT À **LE**

.....

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail ou contrats de travail.

ANNEXE IV-1

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2021 GRILLE D'ÉVALUATION					
E2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1					
NOM du candidat :		Prénom du candidat :		N° Candidat :	
LANGUE :		Date :	Commission N° :	Document N°:	
Epreuve orale obligatoire : préparation 30 minutes – épreuve 30 minutes Attention, blocs de points non sécables Épreuve orale en deux parties : - restitution en français d'un texte en langue étrangère abordant une problématique commerciale (10 minutes maximum) - entretien en langue étrangère à partir d'une situation et d'un questionnement à contenu professionnel (20 minutes maximum)					
	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Degré 4	Points
<u>Partie 1</u> Compréhension de l'écrit	Repère des informations courantes et élémentaires, sans pouvoir établir de corrélations entre elles.	Comprend suffisamment pour permettre une restitution globale mais incomplète du document.	Comprend des informations relativement complexes et décode la plupart des réseaux de sens du texte.	Peut identifier la cohérence globale du document, l'implicite et peut distinguer le point de vue de l'exposé des faits.	
	2 pts	4 pts	6 pts	8 pts	
<u>Partie 2</u> Interaction	Est capable d'échanges simples en utilisant des répétitions et des reformulations. Peut participer à un échange simple avec l'aide de son interlocuteur.	Entretient les échanges avec peu de relance et réagit de façon généralement appropriée.	Participe à la conversation, présente et défend ses opinions. Réagit de façon généralement pertinente.	Prend des initiatives dans l'échange, argumente, cherche à convaincre et réagit avec pertinence.	
	1 pt	2 pts	3 pts	4 pts	
Pertinence et cohérence du discours	S'exprime avec des énoncés courts et des hésitations. Répète l'information et donne son avis de manière simple.	S'exprime assez facilement malgré quelques hésitations. Les contributions sont globalement pertinentes.	Se montre capable de fournir des explications et de donner des détails. Adapte son discours à la situation et articule son discours (relations de causalité, comparaison, etc.).	Développe méthodiquement une argumentation claire en mettant en évidence les points significatifs et explique son point de vue.	
	1 pt	2 pts	3 pts	4 pts	
Étendue linguistique générale	Recourt le plus souvent à des formes grammaticales simples et à un répertoire lexical restreint mais la langue est globalement intelligible. La prononciation n'est pas bien maîtrisée, ce qui impose un effort de compréhension de l'interlocuteur.	Peut s'exprimer avec des formes simples et quelques formes complexes. Dispose d'un répertoire lexical suffisant pour s'exprimer sur le sujet. La maîtrise de la prononciation est suffisante pour être globalement compris (mots et énoncés).	La maîtrise grammaticale est globalement correcte malgré quelques erreurs occasionnelles qui ne nuisent pas à l'intelligibilité. Utilise un répertoire lexical approprié. Prononciation globalement correcte.	Utilise une gamme assez étendue de langue pour exprimer finement un point de vue et développer une argumentation en utilisant des phrases complexes et en variant les formulations. Prononciation le plus souvent correcte.	
	1 pt	2 pts	3 pts	4 pts	
Bonus (2 pts)	Le bonus sera attribué aux candidats faisant preuve d'une aptitude particulière à communiquer et à valoriser leur culture professionnelle et/ou générale. Toute prise de risque pertinente pourra également être bonifiée.				
<u>Appréciation</u>					TOTAL / 20

ANNEXE IV-2

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2021 GRILLE D'ÉVALUATION					
ÉPREUVE FACULTATIVE – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2					
NOM du candidat :		Prénom du candidat :		N° Candidat :	
LANGUE :		Date :	Commission N° :	Document N°:	
Epreuve orale facultative : préparation 20 minutes – épreuve 20 minutes - Attention, blocs de points non sécables Entretien en langue étrangère à partir d'une situation et d'un questionnement à contenu professionnel (20 minutes maximum)					
	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Degré 4	Points
Interaction	Soutient difficilement une conversation simple, qui nécessite de nombreuses aides et relances.	Est capable d'échanges simples en utilisant des répétitions et des reformulations. Peut participer à un échange simple avec l'aide de son interlocuteur.	Entretient les échanges avec peu de relance et réagit de façon généralement appropriée.	Participe à la conversation, présente et défend ses opinions. Réagit de façon généralement pertinente.	
	1 pt	3 pts	5 pts	7 pts	
Pertinence et cohérence du discours	S'exprime avec des mots isolés et des hésitations fréquentes. Éprouve des difficultés à se faire comprendre. Discours pas toujours intelligible.	S'exprime avec des énoncés courts et des hésitations. Répète l'information et donne son avis de manière simple.	S'exprime assez facilement malgré quelques hésitations. Les contributions sont globalement pertinentes.	Se montre capable de fournir des explications et de donner des détails. Adapte son discours à la situation et articule son discours (relations de causalité, comparaison, etc.).	
	1 pt	3 pts	5 pts	6 pts	
Étendue linguistique générale	Maîtrise assez limitée des formes grammaticales et de la prononciation, ce qui rend le discours souvent difficile à comprendre.	Recourt le plus souvent à des formes grammaticales simples et à un répertoire lexical restreint mais la langue est globalement intelligible. La prononciation n'est pas bien maîtrisée, ce qui impose un effort de compréhension de l'interlocuteur.	Peut s'exprimer avec des formes simples et quelques formes complexes. Dispose d'un répertoire lexical suffisant pour s'exprimer sur le sujet. La maîtrise de la prononciation est suffisante pour être globalement compris (mots et énoncés).	La maîtrise grammaticale est globalement correcte malgré quelques erreurs occasionnelles qui ne nuisent pas à l'intelligibilité. Utilise un répertoire lexical approprié. Prononciation globalement correcte.	
	1 pt	3 pts	5 pts	7 pts	
Bonus (2 pts)	Le bonus sera attribué aux candidats faisant preuve d'une aptitude particulière à communiquer et à valoriser leur culture professionnelle et/ou générale. Toute prise de risque pertinente pourra être bonifiée.				
<u>Appréciation</u>					TOTAL / 20

ANNEXE V-1

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2021 FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE		
N° :	☐ Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client	☐ Organisation et Animation d'un Evènement commercial
TITRE :		
Nom :	Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
Nom de l'organisation		
Adresse/Code postal/Ville		
Type de Structure		
Offre commerciale ¹		
Type(s) de client(s)		
Méthodes de Vente		
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) :	Lieu de l'activité :	
Historique/Problématique de l'activité		
Acteurs concernés (Statuts/Rôles/Motivations)		
Objectifs opérationnels		
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ		
Phases		Outils mobilisés
Résultats		
Difficultés rencontrées		

¹ Annexe à joindre à la fiche (1 page recto verso)

CIBLAGE ET PROSPECTION		
Démarche		
Objectifs fixés		
Activités réalisées		Outils mobilisés
Résultats obtenus		
Bilan réflexif		
Atouts et des points d'appui	Solutions mises en œuvre	Propositions d'amélioration
EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE		
Informations sur le marché, les clients, le secteur, etc.		
Objectifs fixés		
Démarche de veille		
Sources utilisées		Outils mobilisés
Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation		

ANNEXE V-2

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
Session 2021
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

FICHE SUJET - CANDIDAT

NOM du CANDIDAT : Prénom du candidat :

FICHE D'ACTIVITE N° : TITRE :

N° Candidat : N° COMMISSION :

Date:

☐ Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client

☐ Organisation et Animation d'un Évènement commercial

PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION

Objet de l'activité		
Date(s) et durée		
Lieu		
Délimitation de Séquence(s)		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif ➔ Définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser, etc.).		
Objectifs de la communication		
Informations à exploiter		
Contrainte(s)		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	VOUS :	JURY :

FICHE SUJET - JURY

NOM du CANDIDAT : Prénom du candidat :

FICHE D'ACTIVITE N° : TITRE :

N° Candidat : N° COMMISSION :

Date:

☐ Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client☐ Organisation et Animation d'un Évènement commercial

PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE JURY POUR LA SIMULATION	
Objet de l'activité	
Identité Objectif → Définir et personnaliser le profil	
Relation à l'entreprise	
Date de la rencontre	
Lieu	
Historique de la relation Objectif → Définir le moment, le lieu, le moyen de contact avec l'entreprise	
Objectifs de la communication	
Délimitation de Séquence(s)	
Motivations Objectif → Définir le ou les bénéfices de l'offre / de l'évènement	
Freins Objectif → Rechercher les raisons de non achat / refus de l'opération	
Contrainte(s)	
Objections	

ANNEXE V-4BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

Évaluation en CCF - Coefficient 5

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION - SESSION 2021

NOM du CANDIDAT : Prénom du candidat :

○ Cibler et prospecter la clientèle				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
1 - Analyser un portefeuille client <i>(Pertinence de l'analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)</i>	☐	☐	☐	☐
2 - Identifier des cibles de clientèle <i>(Cohérence entre ciblage et démarche de prospection)</i>	☐	☐	☐	☐
3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection <i>(Efficacité des choix opérés)</i>	☐	☐	☐	☐
4 - Développer des réseaux professionnels <i>(Activation pertinente des réseaux professionnels)</i>	☐	☐	☐	☐

○ Négocier et accompagner la relation-client					○ Organiser et animer un évènement commercial				
CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS	CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
1 – Négocier et vendre une solution adaptée au client <i>(Maîtrise de la relation interpersonnelle, efficacité de la négociation commerciale, pertinence de la solution proposée)</i>	☐	☐	☐	☐	1 – Organiser un évènement commercial <i>(Pertinence du choix de l'évènement commercial, efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Créer et maintenir une relation client durable <i>(Personnalisation de la relation client, qualité du diagnostic et de l'accompagnement client, respect des engagements, évolutivité et enrichissement de la relation client)</i>	☐	☐	☐	☐	2 – Animer un évènement commercial <i>(Qualité et efficacité de l'animation)</i>	☐	☐	☐	☐
					3 – Exploiter un évènement commercial <i>(Précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'évènement commercial, rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires)</i>	☐	☐	☐	☐

○ Exploiter et mutualiser l'information commerciale				
CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
1 – Remonter, valoriser et partager l'information commerciale <i>(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l'information diffusée)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale <i>(Qualité des analyses commerciales et des propositions)</i>	☐	☐	☐	☐

TI : Très Insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant / TS : Très satisfaisant

NOTE sur 20

Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de la commission d'interrogation, il ne doit pas être communiqué au candidat.

ANNEXE V-5

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

Évaluation en CCF - Coefficient 5

FICHE D'ÉVALUATION - SESSION 2021

NOM du CANDIDAT :

Prénom du candidat :

Situation A

Ciblage et prospection de clientèle – Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Date :

Appréciation de la commission

Nom et signature des membres de la commission :

-
-

Situation B – Durée 20 minutes

Simulation

Date :

☐ Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client ☐ Organisation et Animation d'un Évènement commercial

FICHE D'ACTIVITE N° :

TITRE :

Appréciation de la commission

Nom et signature des membres de la commission :

-
-

NOTE sur 20

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.

ANNEXE V-6

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

Évaluation en Forme ponctuelle - Durée 1 heure - Coefficient 5

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION - SESSION 2021

NOM du CANDIDAT : Prénom du candidat :

FICHE D'ACTIVITE N° : TITRE :

N° Candidat : N° COMMISSION :

Date :

○ Cibler et prospecter la clientèle				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
TI	I	S	TS	
1 - Analyser un portefeuille client (Pertinence de l'analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)				
2 - Identifier des cibles de clientèle (Cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection)				
3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection (Efficacité des choix opérés)				
4 - Développer des réseaux professionnels (Activation pertinente des réseaux professionnels)				

○ Négocier et accompagner la relation-client					○ Organiser et animer un évènement commercial				
CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES					CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
TI	I	S	TS		TI	I	S	TS	
1 – Négocier et vendre une solution adaptée au client (Maîtrise de la relation interpersonnelle, efficacité de la négociation commerciale, pertinence de la solution proposée)					1 – Organiser un évènement commercial (Pertinence du choix de l'évènement commercial, efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales)				
2 – Créer et maintenir une relation client durable (Personnalisation de la relation client, qualité du diagnostic et de l'accompagnement client, respect des engagements, évolutivité et enrichissement de la relation client)					2 – Animer un évènement commercial (Qualité et efficacité de l'animation)				
					3 – Exploiter un évènement commercial (Précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'évènement commercial, rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires)				

○ Exploiter et mutualiser l'information commerciale				
CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
TI	I	S	TS	
1 – Remonter, valoriser et partager l'information commerciale (Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l'information diffusée)				
2 – Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale (Qualité des analyses commerciales et des propositions)				

TI : Très Insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant / TS : Très satisfaisant

Nom et signature des membres de la commission :

NOTE sur 20

--

Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de la commission d'interrogation, il ne doit pas être communiqué au candidat.

ANNEXE V-7

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE
Évaluation en Forme ponctuelle - Durée 1 heure - Coefficient 5

FICHE D'ÉVALUATION - SESSION 2021

NOM du CANDIDAT :

Prénom du candidat :

N° Candidat :

N° COMMISSION :

Date :

FICHE D'ACTIVITÉ N° :

TITRE :

Appréciation de la commission

1. Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle (20 minutes au maximum)

2. Simulation (20 minutes au maximum)

3. Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale (20 minutes au maximum)

Nom et signature des membres de la commission :

-

-

NOTE sur 20

--

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.

Contrôle de conformité

Nom : Prénom :

N° de candidat :

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

- ☐ Absence de dépôt de dossier à la date fixée par les autorités académiques
- ☐ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique
- ☐ Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- ☐ Absence d'attestation de stage ou de certificat de travail
- ☐ Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet

En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.

Date du contrôle :

Visa :

ANNEXE VI-1

Caractéristiques des sujets de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation -

Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2021

Durée 3 heures – Coefficient 2

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Consignes pour la rédaction d'un sujet d'épreuve écrite RCDD E5 - BTS NDRC 2021

CARACTÉRISTIQUES DU SUJET
LE SUJET : - prend appui sur un contexte réel d'organisation développant des activités de relation client à distance (pas d'utilisation d'entreprise fictive) et des <u>documents authentiques adaptés</u>. Le sujet privilégie une entreprise mobilisant des outils digitaux, engagée dans une stratégie de communication unifiée et ce, dans le cadre d'un contact omnicanal. - traite de <u>problématique(s) professionnelle(s) réelle(s)</u>, - est totalement <u>inédit</u> (il n'a fait l'objet d'aucune publication - sujets précédents, manuels, ressources publiées, etc.), - ne comporte <u>aucune question de strict contrôle de connaissances</u>. Toutes les questions sont contextualisées.
COMPÉTENCES ÉVALUÉES (cf. Référentiel)
Maîtriser la relation client omnicanale : Créer et entretenir la relation client à distance, Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité, Encadrer et animer une équipe de téléacteurs. Animer la relation client digitale : Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle. Développer la relation client en e-commerce : Dynamiser un site de e-commerce, Faciliter et sécuriser la relation commerciale, Diagnostiquer l'activité de e-commerce.
SAVOIRS ASSOCIÉS MOBILISÉS (cf référentiel Bloc 2)
Savoirs technologiques/web, Communication/négociation, Marketing, Pilotage des activités commerciales digitales, Management d'équipe, Savoirs rédactionnels, Statistiques/représentations graphiques, Gestion commerciale, Savoirs juridiques
STRUCTURE DU SUJET
Le sujet est structuré autour d'activités professionnelles visant le développement d'une relation client omnicanale et nécessitant la mobilisation d'outils digitaux. Selon les activités à réaliser, il pourra être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée.
Sur le fond ⇒ Le sujet respecte les principes habituels d'élaboration : - unicité (un problème, une question), - indépendance (les questions ne doivent pas, dans la mesure du possible, être liées). ⇒ Le niveau de questionnement est : - suffisamment général pour ne pas réduire le cas à un ensemble de tâches d'exécution, - suffisamment précis pour faire apparaître une démarche décisionnelle - centré sur la problématique commerciale et digitale (ex: analyse des performances d'un site web, d'une équipe de téléacteurs, etc.). ⇒ Le questionnement doit amener le candidat à apporter des réponses pouvant faire appel à : - une production rédactionnelle, - une analyse qualitative et/ou quantitative, - la mobilisation d'outils de gestion et de communication commerciale à distance et/ou digitale, - opérer des choix argumentés.

⇒ La réflexion commerciale devra :

- être structurée (tout type de structure est accepté),
- ne pas excéder une trentaine de lignes,
- l'évaluation prendra en compte la capacité des candidats à
 - ➔ organiser un nombre suffisant d'idées avec une logique d'ensemble
 - ➔ mobiliser des savoirs
 - ➔ réinvestir le sujet dans la construction des idées
 - ➔ prendre de la distance par rapport au sujet
 - ➔ exprimer, justifier, illustrer les idées

Sur la forme

Le sujet est structuré en dossiers. Chaque dossier vise à résoudre une problématique commerciale et comprend :

- un court descriptif du thème et de la mise en situation,
- les questions apparaissent clairement dans le sujet et ne sont pas incluses dans la mise en situation ou dans les données nécessaires pour les traiter ; elles sont formulées à l'aide de verbes à l'infinitif,
- les informations utiles au traitement des questions sont présentées sous forme d'annexes (documents, tableaux, explications littérales, extraits de textes légaux, etc.). Ces annexes sont regroupées par dossier.

Le sujet comprend également une question de réflexion commerciale qui sera courte et formulée simplement. Partant du contexte du sujet, elle vise à élargir le champ de réflexion et engager le candidat à développer des raisonnements structurés.

Exemples :

- « À partir du cas de l'entreprise XXX, montrer en quoi les TPE et PME ont intérêt à développer une stratégie multicanale »
- « Le choix de l'entreprise XXX du tout digital, peut-il présenter des inconvénients en termes de fidélisation de clientèle ? »
- « Peut-on reproduire les choix digitaux faits par l'entreprise XXX à une administration ou une association ? »

PRÉSENTATION

Temps de lecture

La lecture de l'ensemble du sujet, annexes comprises, ne doit pas excéder 20 minutes.

Annexes

Aucune annexe n'est « à rendre avec la copie ».

Chaque annexe est impérativement :

- référencée (date et source),
- de source récente (≥ 2019),
- d'un format et d'une qualité permettant sa reproduction.

Tous les textes issus de sources externes sont intégralement saisis avec mention précise de la source (date, auteur, publication). Les textes issus de la presse professionnelle seront en nombre limité, relus, corrigés et coupés si nécessaire.

ÉVALUATION

L'épreuve écrite RCDD E5 est notée sur 40 points.

La réflexion commerciale peut représenter jusqu'à un quart des points.

La forme (orthographe, syntaxe, présentation, etc.) est évaluée au sein de chaque question. Il n'existe pas de barème à part.

Un bonus de 2 points permet de valoriser les copies conformes aux exigences professionnelles.

ANNEXE VI-2

Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS de l'épreuve

E5 B - Relation client à distance et digitalisation -

Deuxième partie-Épreuve ponctuelle pratique- Session 2021

CONTEXTE DIGITAL 2021

Le contexte porte sur une TPE spécialisée dans la fabrication et la vente de meubles et objets réalisés à partir de matériaux recyclés ainsi que dans la distribution de produits associés. Il s'agit de la même entreprise que celle du contexte digital de la session 2020 mais sont pris en compte de nouvelles activités et produits.

La clientèle est constituée :

- de particuliers auxquels sont proposés des objets de décoration et des meubles sur-mesure ;
- de professionnels (restaurants, entreprises, collectivités) pour lesquels est conçu un mobilier sur mesure.

L'entreprise participe activement à des salons régionaux de créateurs. Elle est également présente sur les réseaux sociaux.

Pour développer son activité, elle a récemment créé un site *web* sur WordPress et une boutique en ligne sous PrestaShop. Malheureusement négligés faute de temps, ces deux sites ont besoin d'être redynamisés. Ils nécessitent une véritable animation digitale associée à la volonté de développer la relation client en e-commerce.

SUJETS 2021

Les deux contextes digitaux PrestaShop et WordPress sont construits à partir du même contexte d'entreprise.

Chaque sujet comprend systématiquement une dimension rédactionnelle et une dimension technique.

Chaque sujet répond à une problématique spécifique et comprend 3 à 4 questions indépendantes.

Des annexes peuvent venir compléter les contextes digitaux.

VERSIONS CMS SESSION 2021

- **WordPress 5.6 - Thème TwentySeventeen**
 - Extension **Yoast** présente et non activée
- **PrestaShop 1.7.3 - Thème Classic 1.0.0**

ANNEXE VI-3

Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop

lors de l'épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation –

Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique -

Session 2021

	WordPress	PrestaShop
Menu		
Créer ou modifier les menus et sous-menus	x	x
Ajouter à un menu (produit, article, page)	x	x
Image et vidéo		
Utiliser une bibliothèque média	x	
Importer	x	
Renommer	x	x
Ajuster positionner	x	x
Modifier des attributs	x	x
Utilisateurs		
Créer, modifier ou supprimer un profil	x	x
Attribuer (rôles, permissions)	x	x
Affecter un utilisateur à un profil	x	x
Changer le propriétaire (article, page)	x	
Référencement naturel (SEO)		
Structurer le texte (titres, contenus, etc.)	x	x
Utiliser des mots clés	x	x
Utiliser des liens internes et externes	x	x
Utiliser les étiquettes et balises	x	x
Utiliser les alias		X
Paramétrer le trafic SEO sur les pages (page index)		X
Contenu		
Créer et distinguer article et page	x	
Rédiger	x	x
Traiter (commentaires, réclamations, commandes, etc.)	x	x

Ajouter un média (photo, vidéo)	x	
Créer (article, page, produit, client, commande, fournisseur, transporteur, groupe de clients, etc.)		x
Mettre en avant (image, produit, etc.)	x	x
Créer et insérer des liens	x	x
Créer une arborescence (pages, catégories, produits)	x	x
Insérer une carte dynamique	x	
Supprimer (article, page, produit, client, etc.)	x	x
Publier	x	x
Apparence		
Structurer (page, article)	x	
Mettre en page (header, footer, sidebar)	x	
Changer et régler la page d'accueil (bannière, image, carrousel, produit, etc.)	x	x
Créer ou modifier slogan et logo du site	x	
Modifier l'en tête (texte, photo et vidéo)	x	
Changer les informations sur l'entreprise	x	
Activer les réseaux sociaux	x	
Gérer les widgets	x	
Gérer les modules (panier, barre de recherche, bannière, produits phares, boutons réseaux sociaux, menu principal, carrousel). Le module « bloc de texte » ne sera pas utilisé pour éviter des dysfonctionnements de la plateforme.		x
Navigation		
Utiliser les onglets backoffice et frontoffice	x	x
Régler les permaliens	x	
Commandes et promotions		
Créer une commande		x
Modifier une commande		x
Changer le mode de paiement		x
Gérer les retours		x
Créer des promotions, réductions et avoirs		x

ANNEXE VI-4

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E5 B – RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION – PARTIE PRATIQUE
Durée 40 mn - Coefficient 2

FICHE D'ÉVALUATION - SESSION 2021

NOM du CANDIDAT :

Prénom du candidat :

N° Candidat : N° COMMISSION :

Date :

SUJET CMS : WordPress ☐ Prestashop ☐

(Préciser la lettre du sujet)

Appréciation globale de la commission

Nom et signature des examinateurs :

-
-

NOTE sur 20

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.

ANNEXE VII-1

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT			
SESSION 2021			
FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE			
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX			
N° :	☐ Animation de réseau de distributeurs	☐ Animation de réseau de partenaires	☐ Animation de réseau de vente directe
TITRE :			Activité(s) réelle(s) vécue(s) : OUI ☐ NON ☐
Nom :		Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ RÉSEAU			
Nom de l'organisation			
Adresse/Code postal/Ville			
Type de Structure			
Offre commerciale			
Acteurs du réseau (y compris les clients)			
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉE AU SEIN DU RÉSEAU			
Périodes			
Présentation générale du réseau			
Contexte			
Diagnostic du réseau			

Animation(s) du réseau	
Méthodologie(s) d'animation (Démarche)	
Résultats	
Préconisations	
Liste de ressources et supports	

ANNEXE VII-2

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
SESSION 2021

NOM du Candidat :

Prénom du Candidat :

N° Candidat :

N° Commission :

Date :

Étude réflexive réseau	
THÈME	
PROBLÉMATIQUE	
DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ (2 pages maximum – Recto Verso)	

ANNEXE VII-3

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
Évaluation en CCF - Durée 40 MINUTES - Coefficient 3

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION – SESSION 2021

NOM du CANDIDAT :

Prénom du candidat :

Dates : Situation A : Situation B :

CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
Planter et promouvoir l'offre chez les distributeurs				
1 – Valoriser l'offre sur le lieu de vente <i>(Rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement, utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Développer la présence dans le réseau de distributeurs <i>(Repérage des opportunités de référencement, qualité du diagnostic rayon, réseau et zone de prospection, pertinence des propositions et des actions pour développer la présence de la marque/produit)</i>	☐	☐	☐	☐
Développer et piloter un réseau de partenaires				
1 – Participer au développement d'un réseau de partenaires <i>(Pertinence de la sélection de partenaires)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances <i>(Efficacité et rentabilité des actions de dynamisation du réseau)</i>	☐	☐	☐	☐
Créer et animer un réseau de vente directe				
1 – Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion <i>(Développement du fichier des conseillers, professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Recruter et former des vendeurs à domicile <i>(Pertinence et efficacité des actions de recrutement et de formation)</i>	☐	☐	☐	☐
3 – Impulser une dynamique de réseau <i>(Cohérence de l'animation réseau avec les orientations commerciales, respect de la réglementation et de l'éthique)</i>	☐	☐	☐	☐

TI : Très Insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant / TS : Très satisfaisant

NOTE sur 20

Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de la commission d'interrogation,
il ne doit pas être communiqué au candidat

ANNEXE VII-4

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
Session 2021

Évaluation en CCF – Durée 40 minutes – Coefficient 3

FICHE D'ÉVALUATION

NOM du CANDIDAT : Prénom du candidat :

Situation A : Durée 15 minutes

Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue

Date :

Fiche n° :

☐ Animation de Réseau de distributeurs ☐ Animation de Réseau de partenaires ☐ Animation de Réseau de vente directe

(Cocher la case correspondante)

Appréciation du Jury

Nom et signature du membre de la commission :

-

Situation B : Durée 25 minutes

Exposé et entretien relatif aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive

Date :

Fiches n° :/.....

☐ Animation de Réseau de distributeurs ☐ Animation de Réseau de partenaires ☐ Animation de Réseau de vente directe

(Cocher les cases correspondantes)

Thème de l'étude réflexive réseau :

Appréciation du Jury

Nom et signature du membre de la commission :

-

-

NOTE sur 20

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.

ANNEXE VII-5

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
Épreuve ponctuelle - Durée 40 MINUTES - Coefficient 3

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION – SESSION 2021

NOM du CANDIDAT : Prénom du candidat :

N° Candidat : N° COMMISSION :

Date :

CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
Planter et promouvoir l'offre chez les distributeurs				
1 – Valoriser l'offre sur le lieu de vente <i>(Rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement, utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Développer la présence dans le réseau de distributeurs <i>(Repérage des opportunités de référencement, qualité du diagnostic rayon, réseau et zone de prospection, pertinence des propositions et des actions pour développer la présence de la marque/produit)</i>	☐	☐	☐	☐
Développer et piloter un réseau de partenaires				
1 – Participer au développement d'un réseau de partenaires <i>(Pertinence de la sélection de partenaires)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances <i>(Efficacité et rentabilité des actions de dynamisation du réseau)</i>	☐	☐	☐	☐
Créer et animer un réseau de vente directe				
1 – Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion <i>(Développement du fichier des conseillers, professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion)</i>	☐	☐	☐	☐
2 – Recruter et former des vendeurs à domicile <i>(Pertinence et efficacité des actions de recrutement et de formation)</i>	☐	☐	☐	☐
3 – Impulser une dynamique de réseau <i>(Cohérence de l'animation réseau avec les orientations commerciales, respect de la réglementation et de l'éthique)</i>	☐	☐	☐	☐

TI : Très Insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant / TS : Très satisfaisant

NOTE sur 20

Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de la commission d'interrogation,
il ne doit pas être communiqué au candidat

FICHE D'ÉVALUATION

NOM du CANDIDAT :

Prénom du candidat :

N° Candidat :

N° COMMISSION:

Date :

Phase 1 : Durée 15 minutes

Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue

Fiche n° :

☐ Animation de Réseau de distributeurs ☐ Animation de Réseau de partenaires ☐ Animation de Réseau de vente directe

(Cocher la case correspondante)

Appréciation du Jury

Phase 2 : Durée 25 minutes

Exposé et entretien relatif aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive

Fiches n° :/.....

☐ Animation de Réseau de distributeurs ☐ Animation de Réseau de partenaires ☐ Animation de Réseau de vente directe

(Cocher les cases correspondantes)

Thème de l'étude réflexive réseau :

.....
.....

Appréciation du Jury

NOTE sur 20

Nom et signature du membre de la commission :

-

-

NOTE sur 20

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.

Contrôle de conformité

NOM du Candidat :..... Prénom du Candidat :.....

N° de candidat :.....

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

- ☐ Absence de dépôt de dossier à la date fixée par les autorités académiques
- ☐ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique
- ☐ Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- ☐ Absence d'attestation de stage ou de certificat de travail
- ☐ Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet

En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.

Date du contrôle :

Visa :

**Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant
en application de l'article D643-15-1 du code de l'éducation *1**

**Candidat au brevet de technicien supérieur
Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

Session 2021

Intitulé de l'épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l'unité
« engagement étudiant » : E6 - Relation client et animation de réseaux

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscription :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, etc.) :

.....
.....

Organisme d'accueil (association, entreprise, etc.) :

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du .../.../... au .../.../...

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :

Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

**1 - D643-15-1 du code de l'éducation :*

« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l'examen, à la demande du candidat.

La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen.

La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme.

Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »

ANNEXE VIII-2

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2021		
FICHE D'ÉVALUATION		
ÉPREUVE FACULTATIVE – ENGAGEMENT ETUDIANT Durée : 20 minutes		
NOM du candidat :	Prénom du candidat :	N° Candidat :
Date :		Commission N° :

Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel
Organisation lieu de l'engagement:
Activités réalisées :
Questions posées :

Appréciation globale :

Noms et signatures des évaluateurs :	NOTE : /20
---	---

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, après délibération du jury.

ANNEXE VIII-3 (recto)

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

EF2 – ENGAGEMENT ETUDIANT

Épreuve facultative - Durée 20 MINUTES

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION – SESSION 2021

NOM du CANDIDAT :

Prénom du candidat :

N° Candidat :

Date :

N° COMMISSION :

CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI	I	S	TS
1 – Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)				
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
7 – Capacité à s'engager dans un collectif				
8 - Qualité de l'argumentation				
9 – Qualité de la communication écrite et orale				

ANNEXE VIII-3 (verso)

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	I	S	TS
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
Présente une description succincte partielle ou non structurée	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif	Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...)
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences → Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches. → capacité à résoudre des problèmes
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)			
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	Démontre une intelligence sociale
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités
7 - Capacité à s'engager dans un collectif			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif	Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. → Capacité à travailler en équipe
8– Qualité de l'argumentation			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux	Limite son argumentation aux travaux prescrits	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, ...)
9 – Qualité de la communication écrite et orale			
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction

Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de la commission d'interrogation, il ne doit pas être communiqué au candidat.