



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Brevet de technicien supérieur « Négociation Relation Client »

Session 2014

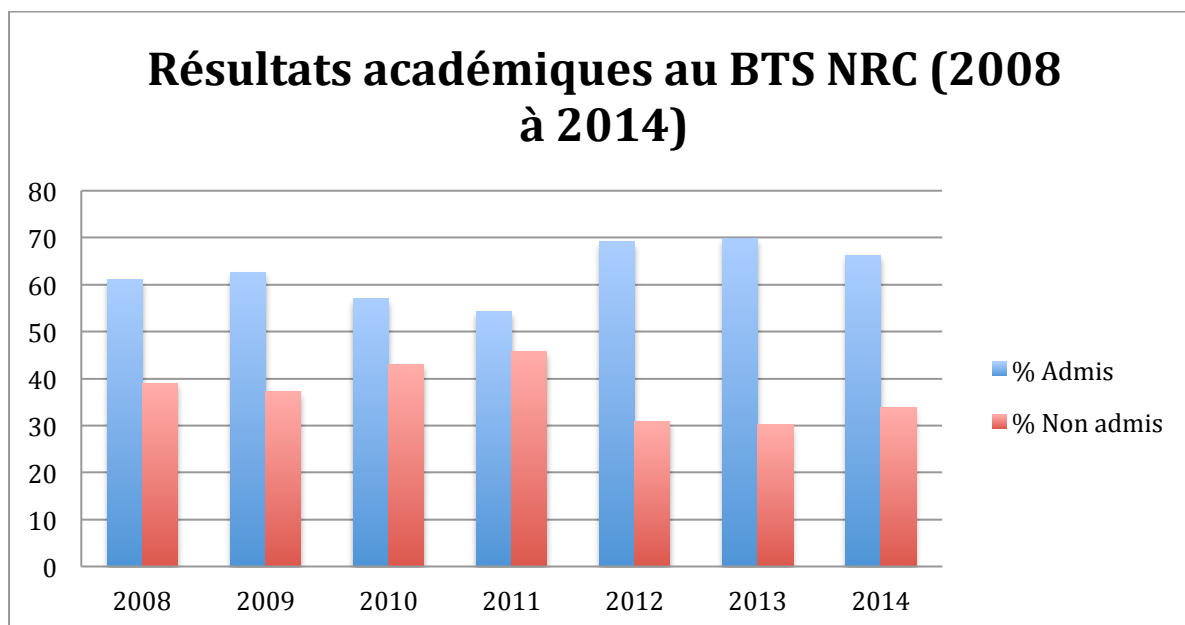
RAPPORT DE SYNTHÈSE

La session 2014 du BTS Négociation Relation Client s'est déroulée sans difficulté majeure et ce grâce à l'implication de tous et notamment des équipes qui contribuent activement à l'organisation du BTS. Il faut aussi remercier l'ensemble des collègues qui ont participé à l'examen et plus particulièrement les rédacteurs des rapports.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION

Les résultats de cette année sont en retrait par rapport aux deux années précédentes.



12 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	pres	admis	% adm/pres
NEGOCIATION ET RELATION CLIENT			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	21	20	95.2%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	8	-	0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	24	15	62.5%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	7	1	14.3%
0211657M GRETA 21 SECTEUR MONTBARD	4	1	25.0%
0211985U SB FORMATION DIJON	12	7	58.3%
0212002M DIJON FORMATION	22	19	86.4%
0212025M GRETA 21 TERTIAIRE SERVICES	3	2	66.7%
0212052S CFA ST BENIGNE	27	24	88.9%
021912SK CCI DIJON	7	3	42.9%
058002SL ISOLES NIEVRE	2	-	0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	4	1	25.0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	2	-	0%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	1	-	0%
0711729U LYCEE E GAUTHEY CHALON	25	18	72.0%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	15	11	73.3%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	6	2	33.3%
071230SM CHAMBRE COMM INDUS MACON	4	3	75.0%
071450SA CHALON FORMATION	5	4	80.0%
0890005X LEGTP J.J. FOURIER AUXERRE	18	13	72.2%
089002SB ISOLES YONNE	4	2	50.0%
0890992V CIPA INTERPROFESSIONNEL YONNE	16	10	62.5%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	6	5	83.3%
TOTAL	243	161	66.3%
TOTAL	243	161	66.3%

13 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Epreuves	2011 (acad)	2012 (acad)	2013 (acad)	2013 (national)	2014 (acad)
E1. Culture générale et expression	9,86	10,15	10,47	9,76	9,78
E2. Communication en LVE	10,65	11,37	10,34	11,74	11,82 (Anglais)
E31. Economie-Droit	8,11	8,74	10,05	9,67	9,76
E32. Management	11,15	9,86	9,46	10,05	8,49
E4. Communication commerciale	12,59	13,09	12,9	13,22	12,19
E5. Management et gestion d'activités commerciales	9,03	9,86	9,22	9,91	10,11
E6. Conduite et présentation de projets commerciaux	10,63	12,14	11,11	12,36	10,10

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

A propos du sujet

Le sujet portait sur le thème « Paroles/échanges/conversations » et plus particulièrement « comment notre manière de communiquer est bouleversée par la révolution numérique ».

Le sujet a semblé accessible, à la portée des candidats. Le corpus est équilibré, grâce au texte littéraire et au document iconographique. L'ensemble reprend des thématiques et des problématiques proches de ce qui a été enseigné pendant l'année.

Prestations des candidats

a) Synthèse des documents

- les principes de l'exercice sont connus mais la mise en œuvre est difficile. En effet, la confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats. Paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans les travaux les plus fragiles.
- les nombreux travaux peinent à proposer un trajet argumentatif explicite, ce que l'absence de mise en page révèle ; d'autres se contentent de reprendre la problématique du sujet d'expression personnelle.
- l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice.
- la concision étant l'une des compétences à maîtriser, on rappelle qu'une synthèse, même riche, ne peut pas être plus longue que le corpus initial ;
- la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

b) Travail d'écriture personnelle

- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- la problématique devrait se démarquer plus nettement de celle qui organise le corpus, afin de favoriser une véritable réflexion personnelle ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreuses copies évitent de présenter un jugement personnel explicite et se contentent d'une voie moyenne qui ne relève pas de l'exercice de la pensée.

c) Maîtrise de la langue

- elle demeure très hétérogène ;
- la syntaxe est globalement maîtrisée, dès lors que les phrases ne sont pas complexes ;
- le lexique s'appauvrit lorsqu'il concerne l'expression de la pensée ou la structuration logique du propos. Cette difficulté à formuler ou à reformuler explique la forte présence de la paraphrase ;
- une maîtrise insuffisante de l'orthographe peut finir par rendre difficile la compréhension du propos.

22 LANGUES VIVANTES – E2 ET EF1

Anglais

Rappel des épreuves :

LVA Epreuve E2 : 30 minutes de préparation et 30 minutes d'interrogation.

LVB Epreuve EF1 : 20 minutes de préparation et d'interrogation pour les LVB.

Le niveau visé est le niveau B2. L'épreuve a pour but d'évaluer à la fois la compréhension de l'écrit ou de l'oral et l'expression orale en continu et en interaction à l'aide de fiches d'évaluation fournies aux examinateurs et conformes aux exigences du CECRL. Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer à oral de manière cohérente et structurée à un niveau de langue acceptable d'aisance et de correction et d'évaluer son esprit d'analyse et de synthèse. Il s'agit également de vérifier la capacité du candidat à participer à un dialogue en anglais conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial.

Partie compréhension interaction

Documents proposés pour la compréhension de l'écrit ou de l'oral : 4 textes seulement extraits de la presse anglo-saxonne écrite ou en ligne de 2013 composés d'environ 300 mots et traitant de sujets d'actualité liés au commerce comme les soldes en Irlande, les fausses informations sur Internet et 21 vidéos provenant de la BBC , Youtube ou CNC avec des accents divers et d'une durée de 1 minute 55 à 3 minutes 15 évoquant des sujets tels que les conditions de travail en Chine, les conséquences économiques de la coupe du monde au Brésil, le commerce équitable, les contrefaçons dans l'industrie pharmaceutique, les téléphones portables, les produits bio par exemple, des thèmes classiques normalement étudiés en cours.

Les notes attribuées dans les différents centres sont comprises entre 04 et 20/20.

Partie compréhension interaction textes ou vidéos

Les candidats introduisent le texte de façon assez satisfaisante et rendent compte du document dans sa globalité. En revanche, ils ont du mal à rendre compte des éléments plus complexes et à analyser le contenu du texte. Ils se contentent trop souvent de répéter des morceaux de texte en y ajoutant quelques mots de liaison. Il semble que la compréhension du texte soit l'exercice le plus périlleux pour les candidats. De ce fait, la partie échange avec l'examineur à propos du document est, la plupart du temps, menée lentement.

Les vidéos sont mieux comprises ce qui rend l'échange avec l'examineur plus facile, même si quelques candidats seulement parviennent à une compréhension et analyse fines de la vidéo. Notons cependant que de nombreux candidats ont omis de présenter la vidéo (nature, source....)

La plupart des candidats s'expriment dans une langue compréhensible malgré un vocabulaire limité et des erreurs grossières de grammaire élémentaire (place des adjectifs, confusion dans l'utilisation des pronoms, des déterminants possessifs, des temps)

Cependant certains candidats comprennent et analysent le texte ou la vidéo, réagissent avec pertinence tout en s'exprimant dans une langue correcte et fluide.

Partie négociation

Il s'agit de vérifier l'aptitude des candidats à participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle et plus précisément à mener une négociation à partir d'un document iconographique fourni par l'examineur montrant un produit et comportant un descriptif de ce produit.

Prestation des candidats : notons que les candidats sont capables de se présenter bien que certains utilisent encore des formules inappropriées comme “ hello Mr ”, ou “ quick date ” mais la présentation de l’entreprise et la description du produit sont souvent trop succinctes et trop vagues. Les candidats n’utilisent pas suffisamment le descriptif qui leur est donné ; ils ne réfléchissent pas aux qualités du produit vendu. Ils hésitent sur les prix, les dimensions. Ils ont du mal à répondre aux questions et à sortir d’une trame apprise par cœur qui doit être modulée selon le produit.

Certains manquent d’aisance, ont du mal à communiquer, ne cherchent pas à convaincre leur client, ne connaissent pas suffisamment de vocabulaire et donnent des mots en français. Il est d’ailleurs à noter que l’examineur peut attribuer un bonus de 0 à 2 points destiné à valoriser la culture professionnelle du candidat. De plus, de trop nombreux candidats ne font aucun effort pour prononcer les mots correctement et font des fautes de grammaire de base rendant la compréhension de leurs phrases difficile (absence de verbe par exemple).

Il n’en demeure pas moins que la négociation reste l’exercice le mieux réussi. Le jury souligne qu’il a entendu également d’excellentes prestations.

Conseils aux candidats

Pour améliorer leur prestation il serait souhaitable que les candidats lisent la presse régulièrement, écoutent des bulletins d’information en se connectant sur Internet (bbclearningenglish.com, youtube.uk ou CNN.com par exemple) et participent en cours pour gagner en aisance.

Il est également impératif que les candidats apprennent du vocabulaire professionnel comme « bon de commande », « devis », sachent donner les dimensions, les prix. Il faut également qu’ils puissent sortir de la trame apprise par cœur afin de répondre aux questions de l’examineur et d’adapter le vocabulaire au produit vendu. Pour rappel, un bonus de 2 points est attribué à la culture professionnelle.

Espagnol

Une banque de 10 vidéos ainsi que de 5 textes est mise à disposition du jury/interrogateur : vidéos de 1’17 à 2’50 ou textes de 20 à 25 lignes. Aucun document (photo ou texte) n’est prévu pour une éventuelle situation de négociation.

Commentaires sur les prestations des candidats

Sont inscrits en LVA obligatoire – coefficient 3 - 8 candidats (4 en ponctuel, 2 isolés, 2 absents) ; il s’agit d’un oral de 30 minutes (+ 30 minutes de préparation). Ils obtiennent une moyenne de 11,33 (note la plus basse : 07 ; la plus haute : 19).

Sont inscrits en LVB facultative - coefficient 2 - 13 candidats (5 en ponctuel, 4 en initial, 4 absents) ; il s’agit d’un oral de 20 minutes (+ 20 minutes de préparation). Ils obtiennent une moyenne de 11,33 (note la plus basse : 05 ; la plus haute : 12).

Les étudiants ont un niveau de langue très hétérogène ; une seule étudiante se distingue par une compétence d’expression spontanée malgré des fautes de grammaire. La plupart déplorent, soit de ne pas avoir eu de professeur pendant les 2 années de formation, soit d’avoir reçu un enseignement réduit (1h/semaine en LVA Espagnol contre 4h/semaine en LVB Anglais). Certains encore ayant repris un cursus par correspondance ne se sont pas renseignés du déroulement de l’épreuve...

De toute évidence, pour un grand nombre de candidats, la durée de l’épreuve représente la plus grande difficulté à surmonter.

Conseils aux candidats

Il est recommandé, lors de l'épreuve :

- de bien écouter / observer le support dans sa totalité,
- de faire des efforts d'organisation (plan, méthode, clarté de l'exposé, répétitions à éviter, expériences personnelles et connaissances acquises durant la formation à valoriser),

Il est fondamental, en préparation :

- de s'exercer très régulièrement à cet examen en variant les sources (et les accents pour les documents audio et vidéo) pour la compréhension et de corriger la prononciation,
- d'acquérir un vocabulaire varié aussi bien dans le domaine économique et commercial que dans les situations de la vie quotidienne par un entraînement régulier tant d'écoute que d'interaction.

23 ECONOMIE DROIT – E3A

RAPPORT DE LA COMMISSION COMMUNE DE CORRECTION DE L'ÉPREUVE D'ÉCONOMIE ET DROIT

L'épreuve écrite d' « Économie et Droit » se compose de deux parties indépendantes : une partie économique et une partie juridique, d'une durée respective de deux heures. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue en faisant la moyenne des deux notes, arrondie au demi-point supérieur.

L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles.

On veut apprécier l'aptitude du candidat à appréhender l'environnement économique et juridique et en percevoir l'évolution ; analyser une situation et poser un problème ; mener une réflexion et construire une argumentation.

Commentaires sur le sujet

• Economie

Le sujet porte sur les inégalités et la redistribution. Le candidat dispose d'un dossier documentaire. A partir de celui-ci et de ses connaissances personnelles, le candidat doit rédiger une note structurée et argumentée en se basant sur trois questions. La forme et le fond du sujet sont conformes aux programmes.

• Droit

Le sujet traite de la représentation du personnel, de la responsabilité du producteur, du droit d'alerte en matière de prévention des difficultés. Il est conforme au programme avec une prédominance du programme de première année.

La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à environ 9,76 sur 20, ce qui marque un repli par rapport à la moyenne obtenue en 2013 de 10,10. Les bonnes copies (note supérieure à 14) représentent environ 10%. La majorité des candidats obtiennent une note comprise entre 8 et 12 sur 20. Les résultats s'échelonnent de 4 à 17.

• Commentaires sur la forme.

En général, la méthode a été respectée. La forme a été prise en compte dans le barème (4 points sur l'ensemble des deux épreuves).

Les correcteurs soulignent de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression.

- **Commentaires sur le fond.**

Le vocabulaire est pauvre.

- En économie, les réponses relèvent en général du simple constat .Dans la grande majorité des cas, les étudiants utilisent les données chiffrées des annexes mais sans chercher à analyser.

- En droit, pour la dernière question, la méthode (faits/problème juridique/règles /solutions) ne coulait pas de source pour les candidats.

Un manque de culture économique transparaît.

Conseils aux candidats

Les candidats doivent porter leurs efforts sur :

- L'acquisition de connaissances précises
- L'introduction de la note structurée au début de la prestation
- La lecture attentive du questionnement qui entraîne obligatoirement la définition des concepts utilisés
- Le respect de la méthode quel que soit l'exercice proposé
- L'argumentation proposée à partir de la sélection des informations contenues dans les annexes et des connaissances acquises
- L'orthographe et le soin

25 MANAGEMENT – E3B

Le sujet

Le sujet est jugé sans surprise et conforme aux attentes, respectant les axes de questionnement préconisés : analyse du contexte, identification du (ou des) problème(s), proposition de solutions. On présume cependant que la prépondérance d'une problématique financière, peut être ardue dans l'absolu, puisse avantager certaines spécialités de BTS.

Le questionnement porte pour une bonne part sur le programme de 1^{ère} année, ce qui n'appelle pas de commentaire.

On note qu'aucune référence n'est faite aux auteurs de façon explicite. Cela correspond à une volonté affirmée cette année par l'Inspection générale, qui rappelle que les auteurs font partie intégrante du programme, et qu'ils ont toute leur place au niveau du BTS. En conséquence, les étudiants doivent lors de l'épreuve se montrer capables de mobiliser d'eux-mêmes les références théoriques nécessaires à l'analyse.

La prestation des candidats

Eléments statistiques

Moyenne : 8,49

Note la plus haute : 18

Note la plus basse : 1

Appréciation d'ensemble

Globalement, les résultats sont nettement moins bons que pour la session 2013 (- 2,85 points de moyenne, ce qui est considérable). L'éventail des points a été très largement utilisé (hors copie

vierge, de 1 à 18), avec une forte proportion de notes inférieures à la moyenne, voire très basses (inférieures à 5).

Outre certaines ambiguïtés dans le questionnement, cette moyenne singulièrement basse est le reflet de copies d'un niveau souvent très faible, montrant certes une volonté de répondre, mais une incompréhension des attentes et une confusion dans l'utilisation des outils d'analyse (la méthode PESTEL pour évaluer la performance...). Beaucoup de copies présentent des réponses totalement décalées par rapport aux questions posées. Les références aux auteurs sont loin d'être toujours pertinentes.

Question par question

Question 1 : les finalités de l'entreprise – On trouve assez souvent les différentes finalités de l'entreprise (le corrigé ne proposait que les finalités économique et sociale), mais aussi beaucoup de recopiage du sujet. L'auteur Drucker est rarement cité, la notion de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) encore moins.

Question 2 : le mode de gouvernance et les parties prenantes - La notion de gouvernance – objectivement peu évidente - semble peu connue des candidats, les modes partenarial (*stakeholder*) et actionnarial (*shareholder*) encore moins. Beaucoup de candidats confondent gouvernance et styles de commandement. En revanche, les parties prenantes sont mieux cernées. La longueur de cette question aura semble-t-il amené certains candidats à des confusions et omissions.

Question 3 : l'évaluation de la performance de l'entreprise – Beaucoup de réponses hors-sujet (on trouve notamment des diagnostics stratégiques...), parfois quelques indicateurs cités, mais rarement classés. D'assez nombreuses copies présentent une « dissertation » sur l'efficacité et l'efficience, hors de propos.

Question 4 : les choix stratégiques de l'entreprise en 2013 – Cette question pouvait induire les candidats en erreur. En effet, seule la présence de la croissance externe est explicite à partir de cette période. Mais le corrigé exprime des attentes concernant les stratégies antérieures, confortées en 2013... En conséquence, on trouve souvent des réponses inadaptées, qui sont parfois des catalogues de stratégies possibles. L'évaluation se fait au final de façon très ouverte.

Question 5 : le mode de gouvernance remis en cause par la croissance externe – Là aussi, une ambiguïté dans la formulation de la question. Car ce n'est pas à proprement parler la croissance externe qui remet en cause le mode de gouvernance, mais son mode de financement. Les réponses des candidats, déjà peu au fait des problèmes de gouvernance (évoqués en question 2), sont donc singulièrement décalées par rapport aux attentes du corrigé. On note une confusion fréquente entre croissance externe et croissance conjointe.

Question 6 : les solutions pour garantir le développement futur et durable de l'entreprise – En cohérence avec la question 5, les solutions attendues ici relèvent du financement du développement. Mais le financement n'est pas évoqué dans la question. A ceci s'ajoute l'ambiguïté liée à l'adjectif « durable », souvent identifié par les candidats comme évocateur de l'environnement au sens écologique du terme. Les réponses fournies sont donc de tous ordres, balayant tous les champs de l'entreprise. On trouve nombre de références au protocole de Kyoto (évoqué par une annexe), qui, selon certains candidats, doit être mis en œuvre par l'entreprise elle-même !

Nombre de copies proposent des solutions, mais pas les limites que l'on peut leur associer.

Remarques diverses

Les correcteurs déplorent pêle-mêle :

- des copies agrafées ;
- des copies avec des éléments surlignés en couleur, qui peuvent être interprétés comme des éléments distinctifs visant à déjouer l'anonymat ;
- des copies où la numérotation des questions a disparu, de sorte que l'on ne sait pas précisément à quelle question le candidat répond ;
- des réponses insuffisamment structurées ;
- une trop faible maîtrise du vocabulaire spécifique ;
- des auteurs de toute évidence « imaginaires » (noms déformés) ;
- des candidats qui citent « un auteur » ou « deux auteurs » (autant ne citer personne !).

Conseils aux candidats

A l'évidence, une bonne préparation à l'examen passe par :

- un travail régulier et systématique des éléments du programme (1^{ère}° et 2^{ème}° année, la 1^{ère} année ne devant en aucun cas être négligée, comme le démontre le sujet de cette année) ;
- un apprentissage réel des différentes notions, qui permet de fournir lors de l'examen des réponses structurées et étayées.

Démarches et attitudes à privilégier

- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions. Attention ! Des copies sont parfois présentées sous forme de réflexion structurée, sans mention claire du numéro de la question traitée. Cette façon de répondre pénalise le candidat, dans la mesure où le correcteur peut difficilement attribuer les points. S'en tenir donc à des réponses question par question, sans rechercher d'effets de présentation et de style.
- Bien lire les questions (plusieurs fois, systématiquement), les relier aux concepts et notions, pour identifier le travail demandé (et éviter ainsi le hors-sujet), pour structurer sa réponse en fonction des consignes données (ex. : solutions et limites) et fournir les éléments attendus, en évitant la recopie dépourvue d'analyse.
- Bien lire les documents, plusieurs fois également.
- Définir systématiquement et préalablement les concepts et notions que l'on va exploiter dans sa réponse.
- Adopter la présentation sous la forme d'un tableau quand le questionnement s'y prête.
- Approfondir les questions théoriques qui font appel aux connaissances de cours.
- Identifier clairement le problème avant de proposer la solution (la solution n'est pas le problème) et s'assurer du lien entre problème(s) identifié(s) et solution(s) proposée(s).
- Faire référence à des auteurs de façon pertinente, c'est-à-dire en ayant une idée claire (même si elle est simplifiée) de leur pensée, et en la reliant au point précis du cas étudié.
- Soigner l'expression, notamment l'orthographe.

A éviter

- Proposer un « catalogue » de solutions sans rapport précis avec le cas étudié.
- Des réponses peu synthétiques où les éléments pertinents sont noyés dans le verbiage.

- Les citations d'auteurs qui ne servent pas à motiver la réponse, qui sont sans lien clair avec la réponse fournie.
- Le recopiage de longs passages.
- La paraphrase.

26 COMMUNICATION COMMERCIALE – E4

Les épreuves se sont déroulées les 03/17/18 et 19 juin 2014 avec la participation de 11 jurys, composés chacun d'un professionnel et d'un professeur d'économie-gestion enseignant en BTS NRC.

Cette année encore 100% des candidats ont été évalués en présence de représentants de la profession, ayant eu la responsabilité dans leurs entreprises, d'étudiants ou apprentis, cette année ou les années antérieures. De nouveaux venus ont participé au renforcement et renouvellement des commissions. Les enseignants remercient ces professionnels pour leur disponibilité et la qualité de leurs prestations ainsi que les collègues organisateurs pour leur efficacité et patience dans la gestion de cette session d'examen 2014.

Préparation des supports de l'épreuve E4

Malgré les recommandations du jury déjà formulées les années précédentes, les professeurs réunis en commission de changement de paramètres constatent cette année encore, que pour certains dossiers, les fiches proposées manquent de contenu, de densité, d'explications et surtout d'annexes pertinentes ce qui ne permet pas toujours une bonne exploitation de la situation proposée. Plusieurs situations choisies par les candidats sont trop éloignées des exigences et changer les paramètres revient alors à mettre le candidat dans une posture ou un rôle qu'il n'a jamais tenu pendant ses deux années de formation. De plus, des informations sur les produits ou services utilisés en situation de communication sont indispensables à la bonne exploitation de la fiche initiale et à la création de changement de paramètres pertinents. Plusieurs candidats proposent des situations relatives à la commercialisation de produits très techniques relevant plus d'une formation technico-commerciale que d'une formation NRC. Le professionnel qui doit s'adapter au jeu de rôle est alors à son tour, mis en difficulté. Le contexte général de la situation est toujours très peu développé et les éléments relatifs aux intervenants dans la relation restent encore trop souvent minimalistes.

Les situations de communication et de négociation-vente sont moins bien rédigées qu'auparavant et ne s'appuient parfois pas suffisamment sur la réalité du projet commercial mené en entreprise. Certains candidats, lors de l'épreuve orale, avouent parfois avoir inventé des situations pour constituer leur dossier, car la réalité de l'entreprise ne les a jamais placés en situation commerciale. Les situations de communication managériale ne sont plus obligatoires, toutefois pour celles qui ont été proposées aux membres de la commission, elles restent encore artificielles ou très simplistes, ce qui rend difficile la modification des critères et ensuite l'évaluation correcte des compétences du candidat. De fait, certains changements de paramètres sont complexes et difficilement interprétables d'où la nécessité pour le jury de cadrer le jeu de rôle.

Prestation des candidats

La moyenne de l'épreuve ponctuelle E4 s'établit pour la session 2014 à 11,60. (En ce qui concerne la moyenne des épreuves CCF, elle s'élève pour cette année à 13,21).

- Préparation

Le candidat dispose de 40 mn de préparation en loge pendant lesquelles il peut préparer une nouvelle stratégie et des outils nécessaires à la situation modifiée. Certains candidats ne savent toujours pas comment utiliser ces 40 mn et sont dépourvus au moment du travail en loge, parce qu'ils méconnaissent l'organisation de l'épreuve. Cette remarque récurrente montre que les étudiants sont dans l'ensemble trop peu informés des possibilités dont ils disposent pendant la loge.

- Déroulement de l'épreuve :

Les 10 premières minutes, dédiées à l'analyse de la situation initiale et de son contexte, sont encore méconnues des candidats : la présentation de l'entreprise est très longue (inspirée de la présentation E6) et est suivie d'une lecture de la fiche initiale sans analyse, sans recul suffisant. Cela présente peu d'intérêt. Les changements de paramètres sont recopiés et présentés mais ne sont pas interprétés : il n'y a donc pas de stratégie annoncée ni de nouveaux objectifs réellement exposés. Les annexes et nouveaux documents créés ne sont pas annoncés, les informations sur les produits/services sont insuffisantes. La mise en place du jeu de rôle n'est pas assez maîtrisée par le candidat qui attend un signe du jury pour aborder la seconde étape de l'épreuve.

- Simulation de la nouvelle situation (20 mn) :

Les candidats maîtrisent plutôt bien les situations de communication et celles de négociation-vente. Certains candidats ont du mal à sortir du cadre habituel et font preuve d'assez peu d'adaptabilité, ils cherchent à contourner le changement de paramètre et créent parfois une situation incohérente. Les professionnels qui participent au jeu de rôles doivent faire preuve alors d'une très grande capacité d'adaptation et d'imagination.

L'équité est difficile à trouver sur cette partie de l'épreuve E4. Les outils d'aide à la vente ne sont pas exploités suffisamment, et ne rythment pas la situation.

Les prestations de qualité, celles qui permettent d'évaluer équitablement les candidats, sont celles qui sont très structurées dans la présentation et analyse, celles pendant lesquelles les candidats ont fait preuve de réactivité et de finesse et ont exprimé une bonne maîtrise de leur pratique professionnelle.

- Evaluation de la relation (10 mn) :

Certains candidats découvrent encore l'existence de cette partie de l'épreuve et ne s'appuient donc pas sur les items de la grille pour construire leur auto-évaluation. Celle-ci n'est pas maîtrisée et pose toujours autant de difficulté à l'étudiant qui ne parvient pas à porter une appréciation immédiate sur sa prestation. Si les candidats connaissent l'existence de cette 3^e partie de l'épreuve, l'écart entre le « prévu » et le « réalisé » n'est pas analysé et le temps de parole est de 1 à 2 minutes, avec une appréciation du style « j'ai bien réussi » ...

Conseils aux candidats

- S'informer sur le déroulement de l'épreuve et sur les critères d'évaluation.
- Proposer une sélection de fiches rédigées avec rigueur, renseignées avec précision et qui reflètent les efforts d'analyse de l'étudiant. Ces fiches peuvent être complétées par deux annexes. Le choix et la pertinence de ces annexes sont essentiels pour que la commission de changement de paramètres puisse s'approprier convenablement la situation et ainsi

proposer des modifications adaptées et cohérentes (fiche produit, fiche identité de l'entreprise, fiche client, ratios, profil de poste...).

- Utiliser le temps de préparation en loge pour mieux analyser les changements de paramètres et repérer les incidences qu'ils génèrent, notamment au niveau des enjeux, des objectifs, des outils...
- S'approprier la simulation, définir le cadre et parfois aussi donner quelques consignes avant de commencer le jeu de rôles.

Remarque

Cette année, les enseignants plus particulièrement et les professionnels ont constatés une dégradation nette des prestations avec des notes très basses (02/20, 4/20 ...) pour des épreuves qui sont fortement représentatives du diplôme.

26 MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITES COMMERCIALES – E5

L'objectif de cette épreuve ponctuelle, d'une durée de 5 heures, est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- Analyser des situations commerciales réelles ;
- Rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés ;
- Mobiliser les savoirs associés.

Le sujet comporte un ou plusieurs cas concrets présentant chacun une situation commerciale réelle et son environnement.

Les résultats

Les Résultats sont corrects bien qu'un peu décevants au regard de la difficulté : les correcteurs espéraient mieux.

		MOYENNE
D 1 : analyser marché du colis en France	22	10,88
D2 : développer équipe commerciale	30	15,70
D3 : Choisir un nouveau point relais	23	9,93
FORME : syntaxe, style, orthographe, soin	5	2,99
TOTAL sur 80	80	39,50
TOTAL sur 20	20	9,87
ARRONDI		10

moyenne des notes (223 copies)		10,05
écart type		2,88
étendue		[3-17]

Le sujet

Il a été globalement apprécié par les correcteurs. Le sujet était plus équilibré que l'année précédente entre management et gestion de clientèles mais avec toujours néanmoins une prééminence du management. Il s'agissait d'un sujet classique qui devait permettre à un étudiant moyen d'obtenir un résultat satisfaisant.

Prestation des candidats

DOSSIER 1 Analyser le marché du colis en France

- 1.1. *Analyser l'attractivité du marché du colis ET de la livraison en points relais*
 - Réponse rarement structurée (résumé des documents) rarement de distinctions entre le marché du colis d'une part ET la livraison en points relais d'autre part
- 1.2 *Prévision*
 - Problème au niveau de l'ordre de grandeur (unités en colis au lieu de million de colis)

DOSSIER 2 : Développer l'équipe commerciale

- 2.1.1 *Analyse des performances de l'équipe*
 - Une bonne partie des étudiants n'a pas construit le tableau de bord exigé
 - Les objectifs et réalisations au niveau de l'attrition n'ont quasiment jamais été calculés.
- 2.2.1 *Analyser les CV et sélectionner un candidat*
 - Point plutôt bien traité par les candidats

• DOSSIER 3 : Choisir un nouveau point relai

- 3.2 *Evaluer le CA à partir duquel le relais « Amora Flor » était rentable pour Pickup...*
 - Résultats très bons pour les candidats qui maîtrisent la méthode et ont compris son intérêt (une minorité), très mauvais pour les autres. Les étudiants ont beaucoup de difficultés avec ce type de problématique.

Dans l'ensemble :

- les candidats manquent de méthode
- les candidats éprouvent des difficultés avec les questions quantitatives (tableau de bord, taille force de vente, seuil de rentabilité...)

Conseils aux candidats

- Lire attentivement les questions posées et notamment les verbes d'action.
- Travailler puis utiliser les méthodes de travail, de résolution des problèmes proposées en classe
- Le soin et la présentation sont satisfaisants. Des efforts sont en revanche attendus :
 - en orthographe
 - au niveau de la rédaction. Pour l'heure, cette dernière reste :
 - soit maladroite, fautes de grammaires, de syntaxe.
 - soit inexistante : aucun effort (ou difficulté) pour construire des phrases correctes.

27 CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX – E6

Les interrogateurs souhaitent remercier l'équipe pédagogique, encadrée par Mme Séverine Thoumin, du Lycée Emiland Gauthey de Chalon sur Saône pour son organisation, Madame Baron, des services du rectorat, pour sa disponibilité, ainsi que les professionnels ayant participé aux évaluations.

Les jurys étaient composés, cette année encore, à 100% d'un enseignant de BTS NRC et d'un professionnel. Après un rappel quotidien des conditions d'évaluation et de l'importance de définir un profil ainsi que de justifier le verso de la grille d'évaluation, ils ont pris connaissance des dossiers des 233 candidats inscrits.

Commentaires sur le déroulement de l'épreuve E6

Comme lors des sessions précédentes, les jurys ont constaté les points suivants :

1. La compréhension de la notion de projet.

- Certains candidats présentent une liste de tâches juxtaposées, confondent les actions avec les missions.
- Beaucoup de missions d'accueil statique occupent les candidats dans l'entreprise sans lien direct avec leurs missions de Négociation et Relation Client. L'obligation de démarche active n'est pas toujours respectée.
- Pour encore trop de candidats, le projet correspond à des actions ponctuelles de quelques jours ou de quelques semaines : organisation de portes ouvertes, d'exposition ou encore de participation à des foires et salons. Ce type de projet de très courte durée semble monté pour l'examen. Il ne relève donc pas du référentiel NRC, exigeant que le projet soit réalisé sur les deux ans de formation.
- Cette année, des candidats ont présenté un projet correspondant à la même mission (quelques jours) reproduite plusieurs fois dans le temps.

2. La gestion du temps.

- La délimitation des 10 premières minutes et des 20 minutes suivantes demeure difficile pour de nombreux candidats.
- Malgré le rappel du déroulement de l'épreuve effectué au début de chaque évaluation, plusieurs prestations n'ont duré que 20 minutes. Le nombre de ces cas particuliers est en nette évolution par rapport aux années précédentes.

3. La compétence 1 : Exploiter et partager l'information commerciale

- Certains candidats négligent l'importance de la production de l'information et de l'utilisation du SIM, évalués dans la compétence C1 de la grille. Une méconnaissance du SIM et du SIC et de leur utilisation a été constatée cette année.
- Malgré les recommandations renouvelées chaque année, encore trop de candidats viennent sans preuve de leurs activités et de leurs résultats. Certains continuent à se retrancher derrière la confidentialité des données. D'autres n'ont à leur disposition uniquement le diaporama réalisé en vue de l'épreuve.

- Trop souvent le système d'information mercatique est présenté, avec ses outils, pendant les 10 premières minutes, sans lien avec la stratégie développée dans l'entreprise, sans le relier à l'utilisation faisable dans la mission.

4. La compétence 2 : Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale

- Les outils présentés à l'examen sont parfois faits pour répondre aux exigences de l'épreuve, ceci en dépit du « bon sens ».
- L'évaluation des actions entreprises demeure rare.

5. La compétence 4 : Prendre des décisions commerciales

- Le jury constate encore souvent un décalage, entre les deux parties présentées en 10 puis 20 minutes et l'entretien avec le candidat qui ne parvient pas à prendre du recul sur la problématique, sur les raisons de sa démarche et sur l'évaluation qu'il en fait.
- Le manque de connaissance de l'entreprise et de son environnement pénalise les candidats dans l'analyse de l'entreprise, l'élaboration du projet et dans l'analyse critique des missions menées.
- Cette année encore, des candidats n'ont pas pu prendre de décision, être en autonomie et mettre en place une démarche active commerciale. Cette situation ne permet pas la validation de certains items notamment de la compétence 4.
- Les jurys ont noté un manque d'analyse préalable au projet et d'analyse des actions effectuées.

6. Confusion entre le référentiel NRC et le Référentiel MUC

- La présentation (études, préconisation, choix de préconisation, problématique, simple évocation de missions de courte durée), le vocabulaire employé et la gestion du temps (20 minutes au lieu de 10+20 minutes) s'apparente à l'épreuve Projet de Développement de l'Unité Commerciale du BTS MUC (E6)

Les jurys se félicitent par ailleurs, d'interroger des candidats qui ont produit de très belles prestations.

Conseils aux candidats

- Présenter un réel projet commercial, dans une entreprise qui le permettra. Le projet doit donc correspondre au travail concret, d'une ampleur suffisante, réalisé par le candidat sur les deux années de formation et non étalé pour correspondre à cette exigence.
- Etre capable d'illustrer leur propos à l'aide d'outils réellement réalisés par le candidat et avec des documents servant de preuve : ébauches, factures, devis..., étapes d'utilisation de logiciels, base de données manipulables, permettant alors d'emporter la conviction du jury.
- Savoir que le diaporama, facilitant la présentation de l'exposé n'est pas un élément d'évaluation en tant que tel ; la valeur réelle se situe dans les documents apportés.
- Développer une problématique commerciale de l'entreprise consistant à expliquer à la fois, en quoi leur projet et comment leurs missions permettront de répondre aux enjeux dégagés.
- S'assurer d'avoir accès aux grilles d'évaluation.