



MINISTÈRE DE  
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE  
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



Brevet de technicien supérieur  
« Négociation Relation Client »  
Session 2013

## RAPPORT DE SYNTHÈSE

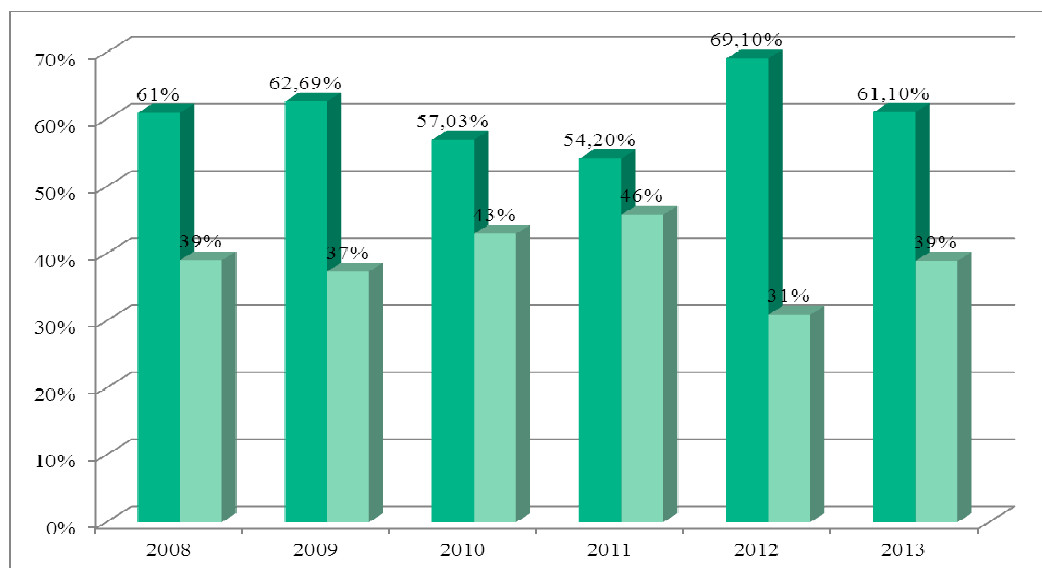
La session 2013 du BTS Négociation Relation Client s'est déroulée sans difficultés majeures et ce grâce à l'implication de tous notamment des équipes qui contribuent activement à l'organisation du BTS.

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***

On observe un léger tassement par rapport à 2012 qui avait vu de très bon résultats.



Les résultats par statuts des candidats permettent de confirmer les observations de l'an passé :

<i><b>SCOLAIRES</b></i>	<i><b>APPRENTIS</b></i>	<i><b>FORMATION CONTINUE</b></i>	<i><b>AUTRES</b></i>
<i><b>78,72</b></i>	<i><b>63,16</b></i>	<i><b>40,93</b></i>	<i><b>25</b></i>

## ***12 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION***

<b>Epreuves</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Culture générale et expression	9,86	10,27	10,15	9,86	10,15	10,47
Langue vivante	10,15	10,90	10,99	10,65	11,37	10,34
Economie-Droit	9,23	10,40	9,29	8,11	8,74	10,05
Management			9,10	11,15	9,86	9,46
Communication commerciale	12,81	12,17	12,57	12,59	13,09	12,9
Management et gestion d'activités commerciales	10,03	9,20	8,61	9,03	9,86	9,22
Conduite et présentation de projets commerciaux	11,52	11,44	10,88	10,63	12,14	11,11

## ***2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE***

### ***21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION***

#### ***RAPPORT***

Elizabeth Chevignard

Lycée Saint Bénigne

COMMENTAIRES SUR LE SUJET

Le sujet est conforme aux instructions et comporte un extrait d'œuvre littéraire, les documents sont faciles à comprendre toutefois les correcteurs regrettent l'absence d'un document iconographique.

Le sujet d'écriture personnelle est simple et souvent, a plus ou moins été traité pendant l'année.

## COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

En général la technique de la synthèse paraît connue, cependant les étudiants ont du mal à intégrer à leur devoir le texte de Madame de Sévigné et l'utilisent trop peu.

Certains candidats rédigent encore des introductions canoniques de plus d'une page...

Quelques copies citent le texte à la manière d'un commentaire.

Le plan le plus fréquemment choisi avantages/inconvénients, peu judicieux, conduit à bâtir une partie sur un seul document.

Certaines mises en page restent très scolaires, le titre des grandes parties étant détaché de celles -ci et souligné.

Les étudiants semblent avoir passé peu de temps sur l'écriture personnelle.

Le mot clé du sujet "améliorer" n'est pas toujours cerné avec assez de précision.

On note souvent un manque de réemploi du cours, certaines copies ne font pas même référence aux documents de la synthèse.

## CONSEILS AUX CANDIDATS

Bien gérer son temps pour ne pas bâcler l'écriture personnelle

Synthèse: Eviter de plaquer un plan tout fait.

Ne pas construire une grande partie sur un seul document.

Veiller à bâtir une progression argumentative utilisant des connecteurs logiques pour la mettre en évidence.

Ecriture personnelle: Bien cerner la problématique, les mots-clés.

Montrer que vous avez travaillé le thème et accumulé des connaissances au cours de l'année.

## SOUHAITS DES CORRECTEURS

Cette année les correcteurs ont fait preuve de solidarité, ne quittant pas Brochon prématurément et donnant un coup de main aux collègues les plus chargés de copies.

En revanche un gros problème s'est présenté: les copies sont arrivées sous enveloppe, par centres clairement identifiables, non brassées....en conséquence les bordereaux ont été longs et difficiles à remplir.

## **22 LANGUES VIVANTES**

Rapport BTS. Epreuve E2. Anglais. Coefficient 3. Session 2013

Rappel des épreuves : 30 minutes de préparation et 30 minutes d'interrogation.

Niveau visé B2. L'épreuve a pour but d'évaluer à la fois la compréhension et l'expression orale. Les candidats sont évalués en compréhension de l'écrit et ou de l'oral et en 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 par 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 : 23 textes extraits de la presse anglo-saxonne écrite ou en ligne des années 2011 2012 composés d'environ 300 mots et traitant de sujets d'actualité liés au commerce comme l'impact des emballages, les conditions de travail en Chine, l'environnement etc et 27 vidéos d'une durée de 1 minute 34 à 3 minutes 19 évoquant le même type de sujet comme le travail des enfants, les magasins virtuels à Tokyo par exemple.

Les différents jurys ont écarté les vidéos de plus de 3 minutes jugées trop longues de même que celles de moins de 2 minutes par souci d'équité entre les candidats.

### **Prestation des candidats :**

Il est à noter que quelques candidats ne connaissent pas les modalités de l'épreuve.

Les notes attribuées dans les différents centres sont comprises entre 05 et 20/20.

Partie compréhension et interaction textes :

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, elles, mieux comprises, les candidats sont sans doute aidés par les images ou plus à l'aise en compréhension orale et de ce fait, la partie interaction est également menée avec plus de vivacité.

Notons cependant que certains 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 donc 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 "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 de l'examineur et à sortir d'une trame apprise par cœur.

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 nombreux candidats ne font aucun effort pour prononcer les mots correctement et font des fautes de grammaire, là encore, élémentaire 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 et j'ajouterai que nous avons également entendu d'excellentes prestations.

Conseils aux candidats : pour améliorer leur prestation il serait souhaitable que les candidats aient lu la presse régulièrement, écoutent des bulletins d'information en se connectant sur Internet (bbclearningenglish.com par exemple) et participent en cours pour gagner en aisance.

Il est également nécessaire 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.

#### **Souhaits des correcteurs.**

Il nous semble nécessaire que toutes les vidéos aient la même durée pour respecter l'équité entre les candidats. De plus il serait souhaitable que les candidats ne puissent pas avoir accès à Internet lors de la préparation.

Notons que la collègue interrogeant à Nevers était convoquée pour 10 heures, heure de passage des candidats, il est donc nécessaire de penser à un temps de préparation pour l'examineur même s'il est seul car il lui faut prendre connaissance des sujets.

De plus les examinateurs souhaitent qu'une réunion d'harmonisation soit organisée entre tous les examinateurs de l'académie pour discuter du choix des sujets de négociation, des conditions de l'attribution du bonus par exemple ou des fiches d'évaluation qui pourraient être affinées pour les NRC en raison du caractère spécifique de la négociation.

De plus certains collègues soulignent qu'une épreuve de 30 minutes peut sembler bien longue face à des candidats ayant de grosses difficultés.

A nouveau nous regrettons que les candidats passant les épreuves en espagnol et allemand n'aient pas été interrogés selon les modalités prévues par le référentiel.

Pour conclure nous voudrions noter que les oraux se sont déroulés dans de bonnes conditions (présence d'ordinateurs, de casque en état de marche.....) et nous remercions les organisateurs et chefs de centre pour l'accueil réservé aux examinateurs.

## **23 ECONOMIE DROIT**

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

## **Commission de correction : 30 et 31 mai 2013. au lycée Montchapet – Dijon -**

### **Économie – Droit BTS Tertiaires Session 2013.**

L'épreuve écrite U31 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 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.

### **22. Commentaires sur le sujet et le corrigé**

Le sujet de cette année a été jugé accessible et équilibré. En effet, il couvre une large partie du programme de 1ère année et de 2ème année tant en Droit qu'en Économie. De plus, il interroge les candidats sur des thèmes d'actualités : « L'industrie et la compétitivité » pour l'économie et le droit du travail, de la responsabilité et des sociétés.

Des thèmes intéressants à traiter avec des documents variés et compréhensibles.

#### **➤ La partie économique**

Cette partie fait l'objet de trois questions et de la rédaction d'une note argumentée et structurée. Pour cela, les candidats doivent exploiter cinq documents (deux textes, trois graphiques) et surtout mobiliser et faire appel à leurs savoirs.

Il est indispensable de préciser de façon claire les principales notions : compétitivité, politique industrielle, valeur ajoutée, balance commerciale.

Le dossier documentaire permet d'analyser la situation de l'industrie française dans un contexte économique international. Les candidats doivent apprécier la compétitivité de l'industrie française après avoir rappelé les facteurs qui influent sur les deux formes de compétitivité. Ensuite, ils doivent présenter les modalités d'une politique industrielle de nature à renforcer la compétitivité.

Les correcteurs soulignent le caractère transversal du sujet. Cela a pu déstabiliser les candidats : son traitement nécessitant une approche globale et des connaissances précises.

Par ailleurs certaines questions posent un problème. Notamment la question 1 : « vous analyserez... » alors que le corrigé fait un constat. Il ne s'agit donc pas d'une véritable analyse. Ensuite la question 2 implique deux éléments de réponse : « Appréciez après avoir rappelé.. »

C'est un travail difficile pour nos étudiants.

Enfin, les candidats n'ont pas su utiliser correctement les informations contenues dans les graphiques. Au final, les réponses ne sont pas forcément celles attendues par le corrigé officiel.

### ➤La partie juridique

Le sujet est conforme aux attentes des correcteurs tant sur le contenu que sur la forme. Les candidats doivent prendre appui sur plusieurs situations juridiques concrètes.

Si le sujet exigeait peu de connaissances personnelles, il mettait en avant le raisonnement juridique.

On peut souhaiter moins d'annexes afin de faire appel aux connaissances des candidats.

Concernant la réponse à la question 2 de la note (dossier 3), les correcteurs relèvent le manque d'informations sur le contexte d'évolution de l'entreprise.

L'ensemble du corrigé est conforme au barème national.

## 23. La prestation des candidats

### ➤Niveau ( les statistiques officielles)

Le nombre de copies corrigées s'élève à 1434.

La moyenne globale est de **9,36/20** donc l'épreuve a été mieux réussie que l'année dernière.

La meilleure note de l'épreuve ( partie juridique) est de 20/20.

Une majorité de candidats a une note inférieure à 10 (51,81%)

Les bonnes copies (note supérieure à 15) sont exceptionnelles. Dans l'ensemble, les écarts de notes entre correcteurs sont faibles ( plus ou moins deux points par lot de correction). Enfin, la moyenne pour la partie Droit est légèrement supérieure à celle d'Economie car beaucoup d'éléments de réponse sont consignés dans les annexes juridiques.

Les notes restent globalement décevantes sur la partie juridique compte tenu du sujet qui semblait facile pour les correcteurs.

Les résultats (moyenne globale) par spécialité :

- BTS MUC : 8,71/20 [meilleure note 13/20]
- BTS CGO : 9,49/20 [meilleure note 14/20]
- BTS Assistant manager: 9,81/20 [meilleure note 15/20]
- BTS CI: 10,60/20 [meilleure note 16/20]
- BTSNRC: 9,46/20 [meilleure note 14/20]
- BTS Assistant gestion PME PMI: 9,24/20 [meilleure note 15/20]

### ▪Commentaires sur la forme.

En règle générale, la forme du devoir (une note structurée pour la partie Économie) a été respectée. On remarque chez les candidats une volonté de produire une réponse organisée même si des maladresses demeurent. Il est impératif de structurer la note en parties et si nécessaire en sous-parties. Les correcteurs soulignent encore les fautes d'orthographe et d'expression qui semblent encore plus nombreuses que les années précédentes. Elles nuisent à la qualité globale du travail. Le barème 2013 valorise de deux points la forme : l'orthographe (un point) et la structuration du travail (un point). La méthode doit être privilégiée.

### -Commentaires sur le fond.

Les copies font apparaître des faiblesses.

En premier, nous observons que le vocabulaire de la discipline n'est pas acquis.

En économie nous rappellerons aux candidats qu'ils doivent définir les notions clés du sujet (compétitivité, valeur ajoutée, solde commercial). Les correcteurs soulignent de nombreuses confusions et approximations : les candidats ont répondu conjointement aux questions 1 et 2, notamment les deux formes de compétitivité ne sont expliquées correctement.

De nombreux candidats confondent les objectifs avec les modalités de la politique industrielle. Les documents statistiques sont mal exploités voire non utilisés dans l'analyse.

Il est fondamental d'expliquer et de définir avant toute analyse.

En deuxième lieu, l'argumentation économique reste peu pertinente et incomplète. Les candidats se contentent trop souvent de recopier ou même de paraphraser les éléments des documents. De plus, les propos ne sont pas enrichis par des connaissances personnelles. Certains points du sujet n'ont jamais ou rarement été abordés par les candidats comme l'influence du taux de change de l'euro sur la compétitivité-coût.

La lecture du graphique 1 reste souvent approximative voire complètement fausse.

En troisième lieu, les consignes de travail (notamment pour la partie juridique) ne sont pas toujours respectées. Ainsi, la méthodologie de résolution d'un cas pratique n'est pas connue ou mal utilisée. Certaines compétences ne sont pas acquises telle la qualification juridique. Les correcteurs constatent également que les candidats énoncent bien les règles de droit mais passent directement à la solution sans construire une véritable argumentation juridique.

Nous rappellerons que la rédaction de la réponse respecte un raisonnement rigoureux :

☞ l'exposé des faits et transposition de la question en termes juridiques

• la formulation du problème de droit à résoudre (sous une forme interrogative)

⇒ les règles applicables (avec des références juridiques précises)

➤ la solution au cas proposé

## 24. Conseils aux candidats

Il faut répéter aux candidats l'importance pour la préparation de l'épreuve :

- de travailler la méthodologie de résolution d'un cas pratique
- d'approfondir les notions économiques et juridiques



- de s'intéresser à l'actualité afin de développer une véritable culture
- de s'entraîner à cette épreuve en respectant le temps imparti.
- de soigner l'orthographe et la grammaire

#### 4. Suggestions et remarques générales

Les correcteurs proposent de revoir l'intitulé des questions. D'une part, il est souhaitable que les verbes d'action proposés correspondent à ce qui est attendu du candidat. (ex : quand il est demandé d'analyser, ne pas attendre un constat descriptif et que les thèmes des questions soient suffisamment différents pour éviter les confusions ( par exemple entre constat de la désindustrialisation et compétitivité). D'autre part, il serait peut-être pertinent d'éviter le double questionnement dans une même question.

Les correcteurs ont apprécié :

- la fourniture d'une grille de correction précise et claire
- la « copie test » qui a permis d'harmoniser au mieux la correction
- l'ambiance générale de travail des deux journées au lycée Monchapet de Dijon

Rapport rédigé par Olivier Gilbertas pour le BTS CGO

### **25 COMMUNICATION COMMERCIALE**

#### ***RAPPORT***

Rapport réalisé par Fabienne GOUX – Lycée Joseph Fourier d'Auxerre.

Dates des épreuves : 13, 18, 19 et 20 juin 2013

Lieu : Lycée Emiland Gauthey à Chalon sur Saône, centre d'examen académique.

Cette année encore, l'ensemble des candidats ont été évalués en présence de représentants de la profession. Les enseignants remercient ces professionnels pour leur disponibilité et la qualité de leurs prestations, ainsi que l'ensemble du personnel du lycée Emiland Gauthey ayant organisé et contribué au bon déroulement des épreuves orales.

#### **I – Préparation des supports de l'épreuve E4**

Préalablement à l'épreuve, chaque candidat communique au Rectorat un « dossier » comprenant notamment les 3 fiches de communication-négociation qu'il a retenues pour l'examen et qui prennent appui sur sa formation en entreprise.

Certaines de ces fiches présentées sont refusées lors du contrôle de conformité par la commission de validation des dossiers E4 (et E6). Les nouvelles fiches corrigées par les candidats et renvoyées au Rectorat ne doivent cependant pas être considérées par ces candidats comme étant celles sur lesquelles ils seront obligatoirement évalués lors de l'épreuve.

Ensuite, début juin, la commission de changement de paramètres s'est réunie afin de procéder à la modification de paramètres à partir de la fiche descriptive d'une situation de communication-négociation retenue par tirage au sort parmi les trois fiches fournies par chaque candidat.

Malgré les observations et recommandations faites chaque année dans le rapport rédigé à l'issue de cette épreuve E4, les 3 fiches de communication commerciale rédigées par chaque candidat, passant cette épreuve ponctuelle, sont globalement de qualité moindre. Les enseignants, réunis dans le cadre de la commission de changement de paramètres, doivent rivaliser d'imagination pour comprendre le contexte dans lequel la situation initiale s'est déroulée, la (ou les) cible(s) potentielle(s), et parfois même pour cerner le produit faisant l'objet de la situation de négociation-vente... Par ailleurs, de nombreuses fiches ne présentent pas l'enjeu (ou les enjeux) pour les parties, leur marge de manœuvre, ni même, dans certains cas, le prix du (ou des) produit(s) faisant l'objet de la négociation. Le candidat doit fournir toutes les informations pertinentes pour éclairer la commission de changement de paramètres sur les caractéristiques du produit, la (ou les) cible(s) potentielle(s), les clauses juridiques spécifiques qui s'y rattachent éventuellement (exemple : la durée de garantie constructeur du produit)... Deux pages d'annexes à chaque fiche sont autorisées à cet effet. Les imprécisions voire absences d'informations cruciales, associées aux difficultés rédactionnelles des candidats, peuvent au final mettre certains candidats en difficulté face aux changements de paramètres opérés à partir de leur fiche.

Quant aux situations de communication managériale, elles restent très souvent artificielles.

## **II – Prestation des candidats**

Pour cette session 2013, la moyenne académique est de 12,12/20 (114 candidats évalués) donc inférieure à celle de l'épreuve E4 en CCF (13,95/20).

Préparation : Quarante minutes de préparation en loge sont prévues pour permettre au candidat d'intégrer les paramètres modifiés dans la nouvelle situation de communication en préparant une nouvelle stratégie et des outils nécessaires à cette situation modifiée. Ce temps de préparation n'est pas mis à profit de manière optimale par le candidat en raison d'un manque de connaissance de sa part concernant l'organisation de cette épreuve.

### **Déroulement de l'épreuve :**

- Les 10 premières minutes (maximum) ne font rarement l'objet d'une bonne gestion du temps de la part des candidats. En effet, généralement, ils consacrent 7 à 8 minutes à une présentation proche de celle requise dans le cadre de l'épreuve E6 et à celle succincte de leur situation de communication négociation initiale. Il ne leur reste ensuite qu'une à deux minutes pour aborder les paramètres modifiés. Les candidats s'appuient alors sur une simple lecture de la fiche de changement de paramètres de leur situation initiale, voire se limitent à l'identité des nouveaux acteurs de la relation. Les candidats se cantonnent à une démarche descriptive plutôt que d'analyse.

Seuls quelques rares candidats évoquent la notion de stratégie mais ils ne la justifient jamais. Certains candidats confondent les stratégies managériales et celles requises en négociation vente. Les candidats sont peu nombreux à bien maîtriser le vocabulaire lié aux enseignements suivis au cours des 2 années de formation en BTS et requis pour l'examen. Quant aux outils d'aide à la vente ou d'aide à la décision, ils sont exceptionnellement présentés au jury et ne sont pas toujours cités dans les autres cas. Les objectifs de la nouvelle situation de communication commerciale sont rarement déterminés.

La prestation orale du candidat s'appuie presque toujours sur un diaporama dont le contenu comporte encore trop souvent des fautes d'orthographe.

-Les 20 minutes suivantes (maximum) sont prévues pour la simulation de la nouvelle situation de communication négociation. Dans l'ensemble les situations de négociation vente sont bien maîtrisées, même si certains candidats manquent de rigueur dans l'application de la démarche commerciale. L'argumentation de certains candidats se limite à l'énonciation des caractéristiques du produit, sans valorisation des avantages, ni apport de preuves.

Quant aux situations de management, elles restent toujours plus difficiles à simuler par les candidats puisqu'ils se positionnent en qualité de managers et non, comme habituellement, de managés. Les jurys constatent que le temps de loge des candidats n'est pas nécessairement utilisé pour créer de nouveaux outils pertinents en vue de la simulation.

### **L'évaluation de la relation (10 minutes) :**

Les candidats sont nombreux à ne pas connaître l'existence de cette dernière phase de l'épreuve E4. Certains sont donc pris au dépourvu et ne peuvent s'auto évaluer correctement. Mais globalement, cette évaluation de la relation par le candidat est trop sommaire (durée fréquente : 2 minutes maximum), et, par conséquent, pauvre en termes de contenu, mais aussi non structurée. Aucune analyse permettant d'envisager un suivi n'est réalisée. Les candidats attendent les questions du jury pour être guidés dans cette dernière partie.

### **III - Conseils aux candidats**

- S'informer sur le déroulement de l'épreuve (trois phases de différentes durées) et les exigences de l'évaluation.
  - Présenter trois situations de communication négociation manifestement différentes les unes des autres et de préférence vécues lors de la formation du candidat en entreprise, surtout lorsqu'il s'agit de situations managériales.
  - Renseigner avec précision les trois fiches descriptives de situations de communication négociation. Il est possible d'y joindre deux pages d'annexes (maximum) qui fourniront des informations précises (ex : sur les caractéristiques du produit ou service, la (ou les) cible(s) possible(s), etc) et précieuses pour que la commission de changement de paramètres modifie avec pertinence les paramètres de la situation initiale. La qualité de ces fiches, en termes de contenu et de rédaction, conditionnent le réalisme de la simulation et sa faisabilité par le candidat.
  - Utiliser plus efficacement le temps de préparation en loge : s'appropriier les changements de paramètres et les analyser, construire une situation de communication en vue de sa simulation. Pour cela, préparer une stratégie de communication en adéquation avec les paramètres modifiés, adapter ou créer les outils supports de la simulation (plan de découverte, fiche client, profil de poste, tableau de bord...).
- Rappel : ces outils peuvent être sur support papier.
- En cas d'utilisation d'un diaporama, s'assurer de sa qualité en termes d'orthographe et de structuration
  - Conclure à l'oral à l'issue de chacune des parties.
  - Dans l'évaluation de la relation, faire preuve d'analyse critique plutôt que de se limiter à une éventuelle description.

### **IV – Souhaits des enseignants :**

- Maintenir le principe du tirage au sort de la fiche support de cette épreuve E4.
- Demander à nouveau au service rectoral en charge de l'établissement des convocations de bien mélanger les candidats en provenance des différents centres, de manière à ne pas concentrer les candidats d'un même centre sur la (ou les) même(s) journée(s) ou demi-journée(s).

## 26 MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITES COMMERCIALES

Résultats : moyenne : 9,2 ; amplitude [3–15]. Ecart type : 2,51

Ces résultats sont décevants au regard d'un sujet qui paraissait très abordable.

### E5 2013 MICHEL ET AUGUSTIN

correcteurs		
D 1 : efficacité campagne de prospection	39	17,40
PARTIE 1 développer région PACA	10	4,24
PARTIE 2 choisir type de FDV	16	7,44
PARTIE 3 délimiter secteur commercial	13	5,74
D2 optimiser le système d'information	18	8,43
D3 organiser animations en GMS	18	7,32
FORME : syntaxe, style, orthographe, soin	5	3,30
TOTAL sur 80	80	36,45
TOTAL sur 20	20	9,11
ARRONDI		9,20

Il serait souhaitable que les copies soient classées par bordereaux d'anonymat

#### LE SUJET :

##### 2 limites :

- Il porte essentiellement sur le programme de première année et quasiment en totalité sur le management de la force de vente.
- La gestion de clientèle est marginalisée.
- Les candidats ont travaillé sur la version initiale du sujet (avec page écran grisée) une deuxième version rectificative plus lisible a été envoyée en février dans les DEC mais il n'en pas été tenu compte à Dijon.
- **DOSSIER 2 : optimiser le système d'information**
  - **2.1 lister les actions techniques (investissements et démarches informatiques) et managériales à entreprendre pour permettre au commercial d'utiliser le système d'information.**
    - Questionnement mal compris des candidats (la formulation ambiguë et particulièrement longue en est -elle la cause ?)

- **DOSSIER 3 : organiser les animations en GMS**

- **3.2 Evaluer le chiffre d'affaires à réaliser chez le distributeur pour rentabiliser l'animation organisée par Michel et Augustin**

- L'ambiguïté du questionnaire (fallait-il calculer le CA à réaliser pour Michel et Augustin ou pour le distributeur ?)
- L'imprécision de la documentation (taux de marge)

Nous ont contraints à accepter plusieurs solutions.

**LE BAREME :**

Globalement satisfaisant sauf :

- **1.1.1 Analyser attractivité**

- Un point attribué pour le contexte non expressément demandé n'a jamais été attribué.

- **1.2.2 justifier le type de force de vente**

- Un point attribué pour le calcul du seuil à partir duquel le salarié coûte moins cher que l'agence commerciale non expressément demandé n'a jamais été attribué.

**PRESTATION DES CANDIDATS :**

- **DOSSIER 1 Conquérir un nouveau secteur géographique**

- **1.1.2 Conclure sur la capacité OU non de l'entreprise à s'implanter sur cette région**

- Les réponses portent souvent sur l'**opportunité** de s'implanter et **non sur la capacité** de l'entreprise
- La plus part du temps l'aspect « **OU NON** » n'est pas traité.

- **DOSSIER 2 : optimiser le système d'information**

- **2.2 Préparer les arguments permettant de montrer en quoi la solution de la société Statigest permet d'effectuer à distance le contrôle de l'activité du commercial ET le suivi des performances du secteur.**

- Première partie (suivi de l'activité du commercial) point traité correctement, la seconde (suivi des performances du secteur) souvent non abordée.
- Lorsque les deux points étaient abordés aucune structure dans la réponse ne permettait de distinguer clairement les deux aspects.

- **2.2 Présenter les risques inhérents à l'utilisation de statigest ainsi que les solutions envisageables pour les anticiper**

Les candidats ont fait une liste de risques puis une liste de solutions (souvent paraphrase des documents) mais n'ont que très rarement associé aux risques une solution adéquate. (Couple risque/solution tel qu'il était exigé dans le corrigé)

- **DOSSIER 3 : organiser les animations en GMS**

- **3.1 comparer les candidatures reçues et arbitrer sur le CV retenu.**
  - grille d'analyse avec critères soit totalement absente soit grille d'analyse superficielle ou non pertinente.
  - Il en résulte une analyse, conduisant au choix, très superficielle.
- Les erreurs, hors sujet, réponses incomplètes résultent souvent d'une mauvaise lecture des questions.
    - Conseil : **Lire attentivement** les questions, identifier les verbes, être particulièrement attentif au **sens des mots** et aux conjonctions de coordination ET OU...
  - De nombreuses réponses sont de la paraphrase des documents proposés.
    - Conseil : utiliser les documents comme illustration pour étayer, développer une argumentation ou une analyse **personnelle**.
  - Soins et présentation satisfaisants, en revanche difficultés :
    - en orthographe (encore plus marquées que les années précédentes)
    - au niveau de la rédaction
      - 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**

Mme Nadine Finelle Goulaieff – Auxerre.

Les interrogateurs souhaitent remercier l'équipe pédagogique, encadrée par Mme Séverine Thoumin, du Lycée Emiland Gauthey de Chalon s/ Saône pour son organisation, ainsi que Madame Baron, des services du rectorat, pour sa disponibilité.

Les jurys étaient composés, cette année encore, à 100% d'un enseignant de BTS NRC et d'un tuteur professionnel. Après un rappel quotidien des conditions d'évaluation et de l'importance de justifier le verso de la grille d'évaluation, ils ont pris connaissance des dossiers des 246 candidats inscrits.

Au cours de la première semaine, la totalité des candidats issus de la formation initiale (lycées publics et privés sous contrat, CFA de l'éducation) a été évaluée exclusivement sur l'épreuve E6. Ensuite, les autres candidats se présentaient le matin pour passer l'épreuve E4 et l'après-midi E6.

La moyenne des notes attribuées, à l'issue de la 1<sup>ère</sup> semaine s'élève à 11.2/20 et à l'issue de la 2<sup>ème</sup> semaine à 10.3/20, pour une moyenne académique de l'épreuve E6 de 10.7/20.

### **Commentaires sur le déroulement de l'épreuve E6.**

Certaines remarques évoquées les années précédentes persistent. Les enseignants s'interrogent toujours sur la compréhension de la notion de projet.

- Certains candidats découpent encore leur projet en une liste de tâches juxtaposées, plutôt qu'en missions.
- Beaucoup de missions d'accueil statique occupent les candidats dans l'entreprise sans lien direct avec leurs missions de Négociation et Relation Client. : On peut parfois remarquer un décalage important entre le poste de travail occupé par ceux-ci et le projet réalisé parallèlement.
- 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. D'autres se retranchent derrière la confidentialité des données.
- 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.
- Les outils présentés à l'examen sont parfois faits pour répondre aux exigences de l'épreuve, ceci en dépit du « bon sens ».
- L'épreuve est mieux connue et les consignes sont mieux respectées comparativement aux autres années. Toutefois, la délimitation des 10 premières minutes et des 20 minutes suivantes demeure difficile pour quelques candidats.
- Le jury constate encore souvent un gros 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.
- Est apparue la difficulté d'évaluer un candidat bénéficiant du report de notes : doit-on conserver les éléments d'origine produits de nombreuses années auparavant et/ou attendre une actualisation avec les pratiques professionnelles nouvelles.
- Malgré la présentation de l'épreuve en début de journée, les pratiques d'interrogation diffèrent selon les commissions d'interrogation, spécialement lors de la présentation de « projet hors cadre » qui s'éloignent des champs de compétences du BTS NRC, difficiles à évaluer.
- Les jurys se félicitent par ailleurs, d'interroger beaucoup de candidats qui ont produit de très belles prestations.

### **Conseils aux candidats.**

Les commissions axent leurs interrogations sur la notion de projet définie dans le référentiel du BTS NRC.

- Présenter un réel projet commercial, mené sur deux années, dans une entreprise qui le permettra : ce rappel signifie que le projet correspond 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.

**Souhaits des interrogateurs.**

- Un brassage des candidats, évitant qu'ils proviennent, pour la même demi-journée du même centre de formation.
- Une adéquation entre les tâches quotidiennes du candidat en entreprise et les exigences du référentiel.
- Les responsables de l'ensemble des centres de formation diffusent l'information sur le concept de projet et expliquent aux formateurs les modalités d'interrogation de l'épreuve E6.
- Une journée d'harmonisation des pratiques d'évaluation et des conventions de projet/stage, encadrée par l'IA-IPR responsable du BTS NRC.