RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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

Brevet de technicien supérieur « Négociation Relation Client»

Session 2017

RAPPORT DE JURY

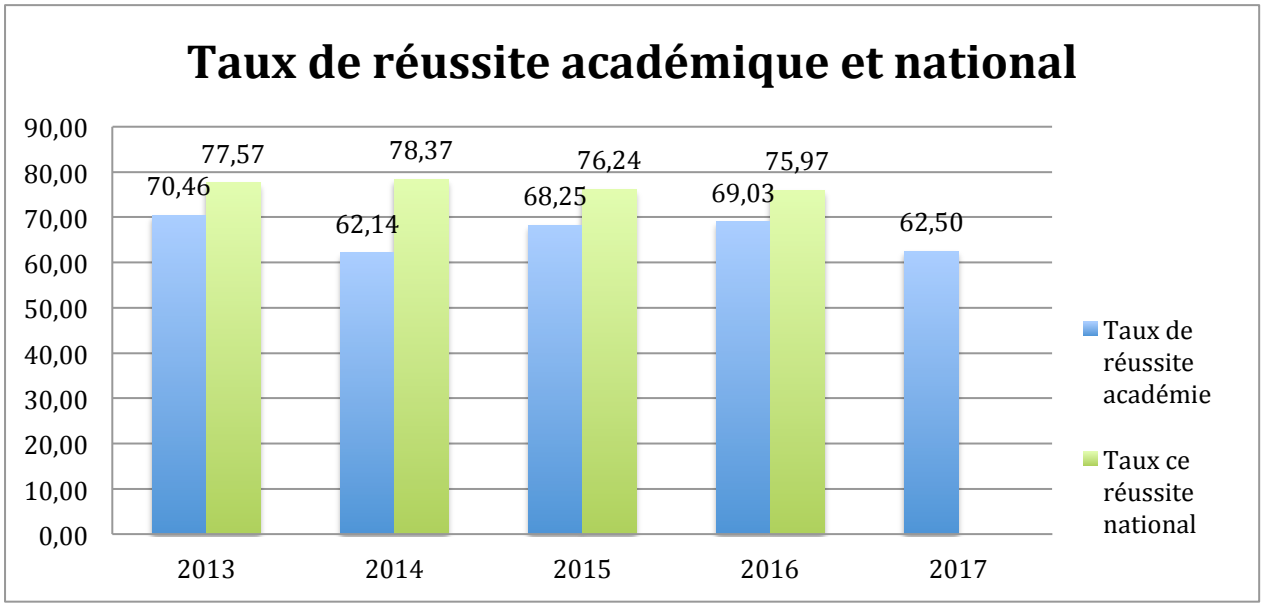
Le BTS Négociation et Relation Client (NRC) a été créé en 2003 (première session 2005). Douze sessions d'examen de ce BTS ont eu lieu jusqu'à présent.

Le sur la base d'un rapport d'opportunité réalisé par un groupe de travail mandaté, la 15ème CPC, « Commercialisation et distribution », réunie en séance plénière le 8 novembre 2016 a validé l'opportunité de rénovation du BTS NRC avec pour objectif une mise en œuvre à la rentrée 2017.

Des formations spécifiques seront organisées au niveau académique dès que les référentiels seront disponibles et que les plans de formation nationaux d'appui auront été conduits.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION



12 RÉSULTATS PAR ÉTABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	15	15	100%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	6	-	0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	35	19	54.3%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	-	0%
0211985U SB FORMATION DIJON	3	1	33.3%
0212002M DIJON FORMATION	14	10	71.4%
0212052S CFA ST BENIGNE	35	27	77.1%
0212191T GRETA 21 DIJON	2	2	100%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	7	3	42.9%
058002SL ISOLES NIEVRE	1	-	0%
0580991M CENTRE DE FORMATION EPSYLONN	4	1	25.0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	-	0%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	4	1	25.0%
0711729U LYCEE E GAUTHEY CHALON	25	21	84.0%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	12	10	83.3%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	12	5	41.7%
071450SA CHALON FORMATION	6	6	100%
0890005X LEGTP J.J. FOURIER AUXERRE	16	8	50.0%
089002SB ISOLES YONNE	7	2	28.6%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	10	3	30.0%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	7	6	85.7%
TOTAL	224	140	62.5%

13 MOYENNES PAR ÉPREUVE – ÉVOLUTION

Epreuves	2013 (acad)	2014 (acad)	2015 (acad)	2016 (acad)	2017 (acad)
U1. Culture générale et expression	10,47	9,76	9,25	9,38	**9,19**
U2. Communication en LVE	10,34	11,82 (Anglais)	10,73 (Anglais)	11,38 (Anglais)	**11,22** (Anglais)
U31. Economie-Droit	10,05	9,75	8,97	9,14	**9,26**
U32. Management	9,46	8,43	10,12	11,34	**12,28**
U4. Communication commerciale	12,9	12,19	12,51	12,78	**13,57**
U5. Management et gestion d'activités commerciales	9,22	10,10	10,90	10,05	**11,04**
U6. Conduite et présentation de projets commerciaux	11,11	10,10	10,57	11,74	**11,23**

2 LES RÉSULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION – E1

Le corpus de documents avait trait au deuxième thème au programme du BTS 2016-2017, l'extraordinaire. Cette notion était ici associée à l'héroïsme, une catégorie de l'extraordinaire bien particulière. En effet, tout comme il y a l'extraordinaire dans la nature, ou dans le monstre, ou dans les catastrophes, ou dans les médias, l'extraordinaire se configure aussi de manière spécifique dans l'héroïsme. C'est notamment cette configuration particulière qu'il s'agissait d'interroger en voyant comment les quatre documents en présence en rendaient compte :

- Document 1 : Christelle PANGRAZZI, « Tout le monde peut-il être un héros ? », Ça m'intéresse
- Document 2 : Umberto ECO, « Le mythe de Superman », Communications, n°24, 1976.
- Document 3 : Martin PAGE, Je suis un dragon, Éditions Robert Laffont, 2015.
- Document 4 : Campagne de communication de la Fondation Emmaüs, 31 août 2015.

Observation sur les prestations des candidats

Les membres du jury formulent les remarques suivantes :

- dans l'ensemble, la connaissance des principes des exercices progresse ;
- la maîtrise de l'expression personnelle demeure plus fragile cependant, faute de références culturelles ;

- fait notable, la qualité générale de la langue écrite progresse depuis quelques années : la cohérence du propos est très souvent perceptible sans effort ;
- les copies les meilleures témoignent du fait que les deux exercices écrits peuvent être parfaitement maîtrisés.

Principaux conseils aux candidats

Il convient que les candidats pensent à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction.

Les principes à mieux maîtriser dans l'exercice de synthèse sont les suivants :

- la concision est la qualité première attendue, sans que cela nuise à la pertinence du propos ni à la qualité de l'argumentation ;
- la synthèse, par nature, suppose non seulement la confrontation des thèses, mais la mise en perspective des arguments et même celle des modes argumentatifs ;
- la reformulation des documents fonde l'exercice ; cela interdit la reprise à l'identique des textes et la citation, explicite ou masquée ;
- de nombreuses organisations de synthèse ne relèvent pas d'un plan : celui-ci, qui comporte deux parties au moins, doit assurer une progression continue et explicite de la pensée.

Les principes à mieux maîtriser dans l'exercice d'expression personnelle sont :

- l'analyse du sujet doit mettre en mette en lumière sa spécificité par rapport à la thématique nationale ;
- l'énoncé de la question oblige à choisir un type de plan adapté, qui n'est pas nécessairement dialectique ;
- l'analyse des termes majeurs présents dans l'énoncé est attendue (« besoin » ; « admirer »; « extraordinaires ») ;
- la culture personnelle, très souvent absente des travaux, doit nourrir l'expression personnelle. On peut, pour cela, solliciter toutes les formes artistiques ou tous les domaines scientifiques.

22 LANGUE VIVANTE - ANGLAIS – E2

Anglais

Rappel des épreuves :
LVA Épreuve E2 : 30 minutes de préparation et 30 minutes d'interrogation.

Le niveau visé est 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 l'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 :
Huit documents ont été proposés aux examinateurs pour la compréhension de l'écrit ou de l'oral : des extraits de la presse anglo-saxonne papier ou en ligne comme The NY Times ou Paper Global News. CA, composés d'environ 250 mots et 27 vidéos provenant de sites divers comme VOA news, CNN d'une durée de 1 minute 42 à 3 minutes 02.
Les documents proposés étaient reflétaient tous les thèmes abordés pendant la formation : par exemple l'environnement, le travail des enfants mais aussi l'économie collaborative, les conséquences économiques du Brexit, l'entreprenariat, les stratégies commerciales des entreprises… Le nombre de vidéos a permis aux examinateurs d'éliminer les vidéos les plus longues afin de respecter l'équité entre les candidats.

Partie négociation :
Elle vise à 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 à caractère professionnel, une fiche produit apportée par l'examinateur comportant une photo, un descriptif et proposant un jeu de rôle en B2B.

Prestation des candidats :
Dans les trois centres, les examinateurs ont constaté que les candidats connaissaient les modalités des épreuves. Notons cependant que certains se présentèrent avec des documents personnels tels que bons de commande pré-rédigés, ce qui est évidemment interdit.
Pour les trois centres les notes des examinateurs vont de 01 à 20 montrant donc une grande hétérogénéité parmi les candidats.

a) Partie compréhension interaction textes ou vidéos :
Les candidats introduisent le texte ou la vidéo de façon assez satisfaisante et rendent compte du document dans sa globalité. En revanche, ils ont du mal à comprendre des éléments plus complexes et à analyser le contenu des documents. Ils se contentent trop souvent de répéter des morceaux de texte ou de décrire des images en y ajoutant quelques mots de liaison. Les étudiants ou apprentis ont du mal à saisir l'implicite du document, à comprendre certains accents, la restitution de la compréhension écrite ou orale est donc très courte, ce qui oblige l'examinateur à poser des questions souvent bien mal comprises par les candidats. De ce fait, la partie échange avec l'examinateur à propos du document est la plupart du temps très longue, lente et laborieuse.
Notons cependant que certains candidats comprennent et analysent le texte ou la vidéo, réagissent avec pertinence tout en s'exprimant dans une langue fluide.

b) Partie négociation :
Il s'agit là de la partie la mieux réussie pour les candidats, ce qui n'est pas étonnant puisque les candidats peuvent s'appuyer sur une trame de négociation travaillée en classe et j'ajouterai que nous avons entendu quelques prestations tout à fait intéressantes avec des candidats qui jouent bien leur rôle et essaient de convaincre leur client en utilisant un vocabulaire approprié. Cependant, pour d'autres, la présentation de l'entreprise, les besoins du client et la description du produit sont souvent trop succincts 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, ont du mal à répondre aux questions et à sortir d'une trame apprise par cœur qui doit être modulée selon le produit.

c) Remarques sur la qualité de la langue pour les deux parties de l'épreuve
La plupart des candidats s'expriment dans un anglais compréhensible malgré un vocabulaire limité (certains confondent le verbe savoir et dire, anglicisent des mots français) et des erreurs grossières de grammaire élémentaire (place des adjectifs, confusion dans l'utilisation des pronoms, des déterminants possessifs, des temps …) et se contentent souvent d'une prononciation plus qu'approximative, font peu d'efforts pour prononcer les h ou les th correctement par exemple, ce qui nuit bien évidemment à une bonne compréhension. De plus, quelques candidats ne sont pas en mesurent de communiquer ou de comprendre l'examinateur d'où les notes très basses, d'ailleurs pour ces candidats la durée de l'épreuve est beaucoup trop longue.

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 par exemple) pour améliorer leur compréhension orale et s'habituer à des accents variés 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'examinateur et d'adapter les arguments au produit vendu. Il est utile de rappeler qu'un bonus de 2 points est attribué à la culture professionnelle et ou générale.

23 ÉCONOMIE DROIT – E3A

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 les sujets :

Le sujet d'économie porte sur la politique économique de l'Espagne et ses perspectives de croissance. 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 du sujet :

Aucun formalisme n'est exigé contrairement aux années précédentes (introduction – phrase de transition). Mais la mise en œuvre de ce formalisme aide à la structure de la note qui, elle, est évaluée sur 1 point. Une demande forte des correcteurs serait une stabilité des consignes d'une année sur l'autre.

- Le fond :

Les thèmes des politiques économiques et du développement durable sont clairement référencés en première et seconde années des BTS tertiaires.

Les annexes sont peu nombreuses. Elles ne contiennent qu'une partie des réponses et la mobilisation des connaissances des candidats est donc importante (définitions, limites des politiques économiques). Si l'étudiant n'exploite que les documents, le contenu de sa copie sera très incomplet.

Le sujet de Droit propose trois parties indépendantes :

- Dossier 1 : Analyse d'une situation juridique – Assumer le risque (responsabilité)
- Dossier 2 : Note argumentée sur la formation, ses enjeux, contraintes, et la présentation des différents dispositifs.
- Dossier 3 : Analyse d'une situation juridique concernant le contrat électronique

Pour les trois dossiers, la totalité des informations n'étaient pas dans les annexes. Une mobilisation importante des connaissances était demandée de la part des candidats.
Les étudiants sont plus à l'aise dans les analyses de situation que dans la note.
Les obligations juridiques ont été peu abordées dans la note.
La conclusion de la question 3 a été mal traitée car beaucoup de candidats n'ont pas fait référence au délai légal de 14 jours (mobilisation d'une connaissance qui ne figurait pas dans les annexes). Les annexes semblent même ici n'avoir pas servi les candidats.

La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à 9,71 sur 20 (contre 9/20 en 2016).

- **En économie : Moyenne 8.56/20.** La moyenne en économie est un peu moins bonne qu'en droit.

La mobilisation des connaissances n'est pas au rendez-vous dans les copies. Très peu d'analyse. Les étudiants vont rarement plus loin que l'identification des informations sur les annexes.

Pour la réponse 1, le commentaire attendu était souvent absent.

La question 2 a été en général très mal traitée : moyenne **1.04/6 point**
Les réponses à la question 2 se cantonnent souvent à la présentation des politiques économiques successives et ne mentionnent pas les limites qui ne sont il est vrai pas explicites dans les annexes. Les étudiants ont en effet davantage développé le manque d'efficacité des politiques économiques que les contraintes (qui étaient attendues dans le corrigé).

Dans la question 3 les étudiants recopient l'annexe et ne vont pas plus loin. Les définitions manquent souvent.

- **En droit : Moyenne 10.08/20**

Les productions des candidats sont conformes aux attentes.

La question 1 ne nécessite pas vraiment de connaissances et est plutôt bien traitée. Quelques problèmes récurrents sur la formulation du problème juridique.

Pour la question 2 : Des connaissances pas assez mobilisées et parfois non mises à jour (D.I.F au lieu du CPF). Les étudiants ont tendance à oublier qu'une note structurée doit comporter des

éléments argumentatifs. La définition de la formation n'a quasiment jamais été donnée : manque de méthode, ou les étudiants n'ont-ils pas perçu que c'était un terme « juridique » à définir.
Pour la question 3 : Peu de candidats maîtrisaient les connaissances juridiques nécessaires (le délai de rétractation de 14 jours). Des difficultés encore à formuler un problème de droit général et complet avec le vocabulaire juridique approprié.

Conseils aux candidats

Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur :

- Une lecture attentive et minutieuse des énoncés pour éviter les oublis, les contradictions voire les non-sens.
- L'acquisition de connaissances et concepts précis et leur mobilisation pertinente.
- Le respect de la méthode.
- L'argumentation.
- L'orthographe et le soin.

La note structurée ne doit pas laisser apparaître de signes potentiellement distinctifs des candidats (« l'assistant de manager »…).

Les étudiants ne doivent pas noter leur spécialité sur leur copie dans un souci d'anonymat. Cela apparaît encore trop souvent.

25 MANAGEMENT – E3B

À propos du sujet

Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale classique portant sur une PME spécialisée dans la création et la vente de parfums haut de gamme et personnalisables.
Ce sujet est jugé intéressant, accessible et à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources très riches en information, permettant à un étudiant d'obtenir la moyenne ou presque, sans avoir de solides connaissances théoriques.
Le questionnement permettait d'évaluer les connaissances suivantes :

- Définition de l'entrepreneur selon Schumpeter
- Identification des choix stratégiques (stratégies globales et de domaine)
- Identification du mode de production
- Repérage de la modalité de croissance envisagée
- Présenter un diagnostic interne et externe

L'identification du problème de management était attendue avec une analyse en termes de financement, ainsi qu'une proposition de solutions pertinentes permettant d'assurer la croissance de l'entreprise en dégageant les coûts et les risques de chaque proposition.
Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait aux candidats de mobiliser les concepts et références d'auteurs dès lors qu'ils étaient pertinents et que le lien avec le contexte était argumenté (il ne s'agissait ni d'en faire un catalogue ni une récitation du cours).
Certains professeurs ont noté que les étudiants ont été gênés par certains termes techniques du sujet (exemple : fragrance).

La prestation des candidats

Éléments statistiques

Nombre de copies évaluées : 1256
Moyenne : 11,1 Médiane : 11 Écart type : 3,4

Les notes s'échelonnent de 1 à 20 avec :
- 14.5 % de copies ont une note supérieure ou égale à 15
- 52 % ont une note comprise entre 10 et 15,
- 33.5 % des copies ont une note inférieure à 10 dont 3.5 % ont une note inférieure à 5.

Le barème de correction

Le barème de correction apportait de la sécurité aux étudiants sérieux et ayant une bonne connaissance du programme de management des entreprises. En effet, les premières questions, très classiques, permettaient d'obtenir assez facilement la moyenne.
En revanche, l'évaluation de la dernière question a été plus délicate : les étudiants ont eu beaucoup de mal à proposer 3 solutions pertinentes.

La qualité des copies

De l'avis général, la qualité d'ensemble est moins bonne que l'année précédente. Beaucoup de copies peu soignées avec des ratures, des stylos de mauvaise qualité, de l'encre trop claire qui gêne la lecture à l'écran. Trop de fautes de français, d'orthographe, de grammaire… nuisent à la compréhension du devoir.
La présentation des copies en mode paysage est à proscrire en raison de l'impossibilité de faire pivoter la copie numérisée lors de la correction.

Question par question

Question 1 *: Montrer en quoi la démarche d'Inès DIVAIN relève d'une logique entrepreneuriale.*
Moyenne : 1,93/3
Question assez bien traitée par les candidats puisque 75 % ont obtenu la moyenne dont 40% ont eu la note maximale.
Les étudiants dans l'ensemble connaissent la notion d'entrepreneur et l'associe à Schumpeter. Les étudiants ont toutefois des difficultés à identifier les caractéristiques de l'entrepreneur chez Inès DIVAIN.

Question 2 : *Identifier et justifier les choix stratégiques mis en œuvre par l'entreprise Parfums DIVAIN lors de sa création.*
Moyenne : 1.41/3
Seulement 50% des candidats ont eu la moyenne à cette question. De bonnes connaissances théoriques faisaient la différence.
Pour cette question, les correcteurs constatent que :
- *Beaucoup de candidat ont confondu « choix stratégiques » et « décisions stratégiques »,*
- *Les candidats font peu de référence aux auteurs (ANSOFF et PORTER), et n'associent donc pas la stratégie mise en œuvre à l'auteur,*
- *Des confusions majeures entre stratégie globale, stratégie de domaine, modalités de la croissance, et entre les auteurs,*

- *Les étudiants qui évoquent la stratégie de l'entreprise, évoquent principalement la stratégie de domaine, en Q2 ou en Q3, mais ne traitent pas la stratégie globale.*

Question 3 : *Justifier le choix du mode de production de l'entreprise Parfums DIVAIN compte tenu de sa stratégie de domaine*
Moyenne : 1,22/2
La question a été majoritairement bien traitée dans la mesure où les éléments de réponses étaient indiqués dans les documents. Un recopiage permettait d'acquérir le point attribué au repérage du mode de production.
Toutefois le lien entre la stratégie de domaine et le choix du mode de production, s'il est bien présenté dans la plupart des copies, il devait être « deviné » par le correcteur.

Question 4 : *Repérer la modalité de croissance envisagée par Inès DIVAIN en 2016 et analyser son intérêt pour l'entreprise.*
Moyenne : 1,24/2
Le terme de « croissance externe » exigé par le corrigé est rarement présent mais l'intérêt du rachat de l'entreprise « ART CANDLE » est bien compris et justifié par les candidats

Question 5 : *Présenter les principaux éléments du diagnostic interne et externe de l'entreprise Parfums DIVAIN.*
Moyenne : 2,52/4
Les candidats connaissent des outils qu'ils utilisent pêle-mêle. Cette question a été l'objet d'un étalage de théories telles que SWOT, PESTEL, PENROSE, HAMEL ET PRAHALAD (voire même aussi le tableau de bord prospectif de NORTON et KAPLAN), sans comprendre le sens et l'intérêt de ses outils
Certains candidats ne connaissaient aucun outil et ont listé quelques éléments du diagnostic.
De cette correction, il ressort que, si les étudiants ont dans l'ensemble compris la notion de diagnostic interne, le diagnostic externe est peu maîtrisé.

Question 6 : *Analyser le problème lié au développement de l'entreprise et à son financement.*
Moyenne : 1,19/2
Les étudiants font rarement référence au problème de développement dans leur réponse et ne traitent que le problème de financement.

Question 7 : *Proposer des solutions permettant à l'entreprise Parfums DIVAIN d'assurer sa croissance en spécifiant, pour chaque solution, ses coûts et risques.*
Moyenne : 1,61/4
Les candidats ont eu des difficultés à proposer des solutions pertinentes mais ont su spécifier pour chacune les avantages, les coûts et/ou les risques.
La formulation assez large de la question a conduit les candidats à formuler des solutions sans lien avec le problème de développement ce qui rendait l'évaluation difficile.
L'exigence de 3 solutions pertinentes pour cette question était donc très ambitieuse. Les candidats ont eu du mal à proposer d'autres solutions que le crowfunding proposé par les annexes.

Conseils aux candidats

L'épreuve de management nécessite des réponses argumentées et structurées faisant référence à des concepts et des auteurs étudiés sur les 2 années de BTS. Ne pas se contenter de réviser le programme de deuxième année pour se présenter à l'examen.

La réussite à cette épreuve, outre les connaissances théoriques, nécessite une rigueur de travail qui consiste :

- A lire l'intégralité du sujet pour en avoir une vision globale
- Lire les questions et définir les mots clés
- Faire un travail préalable au brouillon pour mobiliser les connaissances théoriques et les auteurs qui vont permettre la structuration de la réponse.
- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions, et en indiquant clairement le numéro de chaque question traitée. Celles-ci sont organisées de façon à faciliter la compréhension du sujet et de sa problématique.
- Veiller à proposer des solutions cohérentes avec le problème de management identifié et prendre le temps de développer et d'argumenter ces différentes solutions. Respecter les consignes.
- Présenter une copie soignée (sans rature) et facile à lire (la forme doit mettre en évidence la structure de la réponse ; n'hésitez pas à présenter vos réponses en tableau quand la question s'y prête) et soigner l'expression ainsi que l'orthographe.
- Utiliser des stylos à encre noire, plus facile à lire à l'écran

L'entraînement à cette épreuve, à partir des sujets des années précédentes, est aussi un gage de réussite.

26 COMMUNICATION COMMERCIALE – E4

Les épreuves orales de communication et négociation commerciale se sont déroulées les 13, 15, 19 et 20 juin 2017 et ont nécessité la participation en fonction des journées, de 7 à 10 jurys, composés chaque fois que cela a été possible, d'un professionnel et d'un professeur d'économie-gestion enseignant en BTS NRC. Même si cette année, la présence de nombreux professionnels a été plus difficile à obtenir, les candidats ont été le plus souvent, évalués en présence de chefs d'entreprises et responsables commerciaux ayant accueillis dans leurs structures, des étudiants ou des apprentis. Le jury tient à remercier chaleureusement les professionnels, habitués des jurys ou nouveaux participants, pour leur disponibilité et l'aide qu'ils apportent dans cette phase d'évaluation très exigeante.

Prestation des candidats : épreuve ponctuelle

98 Candidats évalués à l'épreuve E4 ponctuelle dont la moyenne s'établit pour la session 2017 à 11,80/20 (12.38/20 en 2016 – 12,20/20 en 2015,11,6/20 en 2014). La progression des résultats amorcée en 2016 et 2015 ne s'est pas confirmée cette année.

Globalement, 23 candidats sur 98 obtiennent des notes inférieures à la moyenne dont 9 candidats qui obtiennent des notes inférieures à 07/20. Pour ceux-ci, l'épreuve en elle-même n'est pas comprise, la préparation n'est pas conforme aux recommandations pédagogiques et la prestation lors de la simulation (jeu de rôle) est incohérente ou bâclée.

Rappel prestations des candidats évalués en Contrôle en Cours de Formation :

En ce qui concerne la moyenne des épreuves CCF, elle s'élève cette année 2017 à 13.59/20 (14,05 en 2016 et 13.42 en 2015) soit un léger fléchissement par rapport à l'an dernier.

La moyenne générale (ponctuelle + CCF) est établie à 12.69/20

Préparation des supports de l'épreuve E4 :
Réunis en commission de changement de paramètres, les enseignants ont constaté cette année un appauvrissement des situations choisies par les étudiants-es avec de grands écarts dans la rédaction des fiches supports de l'évaluation.
Certaines fiches ont été rédigées avec des efforts concrets à la fois dans le contenu et à la fois dans l'ajout d'annexes nécessaires à la meilleure compréhension des situations proposées. D'autres fiches par contre étaient mal rédigées avec des contextes généraux minimalistes qui donnaient peu d'informations sur l'entreprise et les produits réellement commercialisés par l'étudiant-e. La pauvreté des entretiens de négociation proposés volontairement, trop souvent sans annexes ou encore des situations managériales inventées et dupliquées pour tous les étudiants-es d'une même classe sont des pratiques inacceptables pour des épreuves d'examen. De plus certains supports sont rédigés avec une syntaxe et orthographe insuffisantes ce qui traduit un manque de sérieux dans la réalisation du dossier d'examen. Certaines fiches ne sont pas relues du tout.
Les changements de paramètres ont donc été plus difficiles à concevoir. Le manque de clarté dans les fiches supports a conduit à la rédaction de nouveaux paramètres compliqués, parfois éloignés de la réalité professionnelle du candidat-e et ont manqués trop souvent de précision et d'approfondissement. Des critères (SONCAS, PNL, AT) proposés dans l'intention de faciliter le travail des candidats et professionnels ont au final plus créé de contraintes que de facilités.
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 hyper-techniques ce qui oblige la commission à prévoir des documents d'accompagnement pour le jury qui devra évaluer la prestation et plus particulièrement pour le professionnel en charge du jeu de rôle pendant l'épreuve.
Le jury tient toutefois à souligner qu'il a lu aussi d'excellentes fiches de situation, très bien rédigées et argumentées ce qui lui a permis de rédiger de nouveaux paramètres très cohérents et bien adaptés à la situation professionnelle de chaque candidat-e.

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.
Cette année, à nouveau, j'ai surveillé en loge, des candidats-es qui ne connaissent pas bien le déroulement de l'épreuve. Après un rappel systématique de ce déroulement, certains-es en découvrent les exigences.
Plusieurs candidats ne savent toujours pas comment utiliser ces 40 mn et méconnaissent encore l'organisation de l'épreuve. Ils se contentent de compléter la trame du diaporama construit en amont (trois supports préremplis) et recopient les changements de paramètres, la diapositive d'autoévaluation ne les aident pas forcément face au jury car elle est préparée avant d'avoir vécu la situation avec le jury !
Pour certains, les informations pratiques contenues dans la circulaire d'organisation nationale et adressée à chaque établissement, ne leur sont pas transmises (pas de connexion internet fournie, pas d'impression possible, pas d'outils connectés, les logiciels du centre d'examen sont portés à la connaissance des établissements afin que les candidats puissent présenter leur préparation dans la bonne version du logiciel et cette consigne n'est pas encore respectée). Toutefois le nombre de candidats en difficulté tend à décroître, d'autres, fort heureusement, connaissent les consignes et exploitent correctement ce temps de préparation notamment en adaptant les annexes et concentrant la préparation sur le déroulement envisagé pour le jeu de rôle.

Déroulement de l'épreuve :
Les 10 premières minutes, dédiées à l'analyse de la situation initiale et de son contexte, sont plutôt mieux maîtrisées par les candidats avec un contexte assez bien présentés même si des remarques appuyées de certains jurys persistent sur la durée trop longue de présentation de leur entreprise (confusion avec l'épreuve E6) ou la relecture systématique des CP sans prise de recul, sans réelle nouvelle stratégie proposée, qui se limite parfois à un effet d'annonce et n'est pas mise en œuvre ; les objectifs aussi ont été malmenés car ils sont presque essentiellement déclinés dans l'aspect quantitatif et les autres dimensions

ne sont pas abordées. Les candidats négligent la justification de la stratégie, n'abordent pas nécessairement les enjeux qu'ils confondent parfois avec les objectifs, annoncent une problématique qu'ils ne traitent ensuite que partiellement.
Les changements de paramètres sont encore mal traités et les exigences de l'épreuve en termes d'analyse et d'interprétation ne sont pas atteintes ; certains candidats recopient encore les modifications et ne prennent pas le temps de les analyser et les expliquer au jury. Plusieurs candidats ignoraient la possibilité pour eux de « créer » « inventer » des supports.
Les meilleurs candidats sont ceux qui ont pris le temps de réfléchir et d'imaginer une hypothèse de traitement des nouveaux paramètres. La problématique annoncée clairement, permet alors de mieux expliquer les différents axes retenus pour la traiter. Les propositions cohérentes ont alors débouché sur des jeux de rôles très maîtrisés et plausibles avec une maîtrise de la compétence C3 : communiquer, négocier, maîtriser la relation.

Simulation de la nouvelle situation (20 mn) :
Les candidats réalisent plutôt bien les situations de communication et celles de négociation-vente ; les jurys ont relevé des prestations de bonne tenue, avec une certaine aisance pour les candidats à argumenter et proposer des solutions puis à rebondir aux objections. Certains ont fait preuve d'intelligence dans la situation, avec de l'à propos, de l'écoute, des paralangages actifs et positifs.
Par contre les avis sont partagés sur la phase de découverte, peu structurée avec un questionnement qui s'étale parfois tout au long de l'entretien ou au contraire complètement absent (biais créé par l'annonce anticipée du profil de l'interlocuteur) ; consensus par ailleurs sur la reformulation quasi inexistante ou alors très scolaire. Les propositions commerciales construites en amont sont annoncées et pas toujours justifiées ou argumentées.
Les situations managériales sont également bien traitées même si la posture de manageur manque d'envergure car le ou la candidate a plus souvent été managé que manageur.
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. C'est très pénalisant pour eux.

Evaluation de la relation (10 mn) :
Plusieurs candidats découvrent encore l'existence de cette partie de l'épreuve, les autres ont encore du mal à en cerner l'importance. Un rappel en loge, avant la distribution des CP est toujours indispensable.
Cette étape est difficile pour eux. Placé en fin de simulation, les candidats ont l'impression d'avoir « terminé » l'épreuve et bâcle cette dernière partie sans mesurer l'impact sur la note finale. En effet, tous ne s'appuient pas sur les items de la grille d'évaluation (qu'ils connaissent tous) pour construire leur autoanalyse. Ils ne savent pas quoi dire. Dans l'ensemble, les candidats expriment un « ressenti » et c'est alors au jury, pendant l'entretien, de vérifier par le questionnement la maîtrise des compétences commerciales du candidat.
Les meilleures auto-évaluations sont celles qui reprennent les étapes de préparation et qui précisent l'évolution des situations vécues, celles qui permettent de repérer la lucidité du candidat-e sur l'écart entre ce qui était prévu et ce qui a été réalisé.

Conseils aux candidats :

- S'informer sur le déroulement de l'épreuve et sur les critères d'évaluation. Prendre connaissance des informations officielles.
- 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 pertinentes 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…).
- Cesser de proposer des situations identiques, inventées, sans valeur.
- Utiliser le temps de préparation en loge pour analyser les changements de paramètres et repérer les incidences qu'ils génèrent, notamment au niveau des enjeux, des objectifs, des outils… réfléchir à ce que le ou les changements proposés peuvent provoquer comme différence dans le choix de la

stratégie à mener, quelle posture est la mieux adaptée, et avoir en tête les étapes théoriques du plan de vente ou de l'entretien managérial afin de ne rien oublier.
- S'approprier la simulation, définir le cadre et parfois aussi donner quelques consignes avant de commencer le jeu de rôles.

Remarque :
Cette année encore, les jurys ont constaté des prestations très mauvaises, avec des notes très basses (2/20 6/20…) qui questionnent toujours quant au sérieux de la préparation des candidats pour des épreuves qui sont fortement représentatives du diplôme. L'épreuve E4 est sous-estimée par les candidats-es qui la considèrent comme « facile » et oublient son fort coefficient de 4, identique à l'épreuve E6. Pourtant cette épreuve est l'expression même de leurs qualités commerciales auprès de leurs clientèles. De plus, il y a une corrélation forte entre les prestations E4 et E6, il est assez rare que les candidats-es brillent en E4 et soient médiocres voire mauvais en E6 et inversement.
Et aussi, et c'est encourageant, certaines prestations ont été excellentes et produites par des candidats bien préparés, qui exploitent bien leur expérience professionnelle. Les écarts de notes sont grands et les jurys apprécient évidemment de porter une bonne note sur la grille d'évaluation. (17/20 18/20)

26 MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS 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

	MOYENNE
D1 Intégration de la stratégie commerciale de l'entreprise	11,2
D2 Optimisation de la position de l'entreprise sur le segment des CHR	14,8
D3 Développement du marché des particuliers	11,9
FORME : syntaxe, style, orthographe, soin	3,05
TOTAL sur 80	40,9
TOTAL sur 20	10,21

Le sujet

Les correcteurs ont globalement apprécié le sujet :
- un contexte clair, une bonne problématique, des questions globalement pertinentes et claires elles aussi.
- Bien équilibré entre management et gestion de clientèles
- Bien équilibré entre première et deuxième année
- Bon équilibre entre les trois dossiers et au niveau de la répartition des points du barème.

- Sujet qui nécessite des connaissances et doit permettre aux étudiants qui ont travaillé d'être récompensés. (notamment les parties quantitatives)
- Sujet sélectif et différenciant qui doit permettre de valoriser les candidats sérieux.

Appréciation des étudiants :
- Les candidats n'ont pas fait de remarque particulière
- Aucune question déroutante ou embarrassante

Globalement le travail demandé correspond à ce qui a été fait au cours de la formation

Prestation des candidats

DOSSIER 1 : Analyser le portefeuille clients de l'entreprise Café CHAPUIS
- Les étudiants ont éprouvé des difficultés à identifier la problématique et notamment à différencier la question 1.1 de la question 1.2.
- Les étudiants ont des difficultés à approfondir leur réponse et se contentent trop souvent d'une analyse superficielle.

1.1 Analyser le portefeuille clients de l'entreprise Café CHAPUIS
- Etude du portefeuille : le taux de marque a souvent été oublié
- Les étudiants ont souvent essayé de retrouver, de « plaquer » la méthode 20/80 ou ABC.

Tendance à appliquer des « recettes » au détriment de la réflexion.
- Des étudiants ont calculé quelques ratios mais pas de synthèse des résultats dans un tableau.

1.2 Confirmer le choix de ces deux axes de développement
- Analyse par rapport aux axes de développement trop rarement perçue par les étudiants
- Difficultés pour construire une analyse prenant en compte à la fois les axes de développement, la situation de l'entreprise et les tendances du marché.

DOSSIER 2 : Optimisation de la position de l'entreprise sur le segment des CHR

Partie 1 : Agir sur la rémunération des commerciaux

2.1.1 Calculer le chiffre d'affaires prévisionnel et les objectifs des commerciaux
Remarques des correcteurs :
- 3 points pour calculer les objectifs : un peu élevé pour deux divisions.

2.1.2 Choisir le système de rémunération
Prestation des candidats :
- Erreurs les plus nombreuses évidemment sur le calcul par tranche de CA.
- Le choix n'est pas toujours fait : calculs et commentaires sont abordés mais le choix entre les deux systèmes est souvent oublié.

Partie 2 : Réduire le risque client

- Des résultats dans l'ensemble assez faibles à cette question.
- Là encore après l'analyse bon nombre de candidats oublient le « CONCLURE ».

DOSSIER 3 Développement du marché des particuliers

Partie 1 : participer à la foire de Saint Etienne

- Une partie des étudiants connait la méthodologie conduisant au calcul du SR : note satisfaisante, les autres sont contraints d'improviser…
- Un nombre notable d'étudiants a buté sur le simple passage du TTC au hors taxe.

Partie 2 : Utiliser les réseaux sociaux

Partie appréciée par les correcteurs car novatrice (originale et plus pertinente que le choix d'un logiciel de GRC)

3.2.1 Intérêts et limites des réseaux sociaux

- Aucune remarque particulière sur cette question.

3.2.2 Elaborer une fiche de poste de community manager
Prestation des candidats :

- Peu de fiche de poste : souvent des offres d'emploi ou des profils de candidats dans le meilleur des cas.

Forme :

Les copies sont très hétérogènes tant au niveau de la rédaction (orthographe, syntaxe) parfois très loin de ce que l'on pourrait attendre d'un étudiant.e de BTS que de la présentation, des copies limpides et claires d'autres sont de véritables brouillons

Conseils aux candidats:

- Lire attentivement les questions posées et identifier les verbes d'action.
- Traiter l'ensemble de la question, ne pas négliger le choix ou la conclusion issus de l'analyse.
- Identifier puis respecter les plans proposés.
- Acquérir, maîtriser puis utiliser les outils, les méthodologies, les méthodes de travail, de résolution des problèmes proposés au cours de la formation.
- Présenter une copie « professionnelle » au niveau de la forme.

27 CONDUITE ET PRÉSENTATION 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, d'un enseignant de BTS NRC et d'un professionnel. De l'avis des professionnels comme des enseignants, cette association est très appréciée et appréciable car les analyses peuvent être parfois différentes mais elles sont toujours complémentaires et se rejoignent au final.

La moyenne de l'épreuve Présentation et Conduite du Projet Commercial s'élève cette année à 11,10/20, soit une baisse des résultats par rapport à 2016, - 1 point par rapport à la moyenne de 2016 ; mais +0.6 point par rapport à celle de 2015 (10.57/20).

Les jurys ont assisté une fois encore à de belles prestations cette année ; en effet la proportion de notes supérieures à 15 correspond à 21% du nombre total des prestations. Quatre 20/20 ont été attribués.
Cette année la part des candidats ayant obtenu une note strictement inférieure à 7/20 a progressé de 11% en 2016 à 15%, revenant quasiment au niveau de la session 2015*(16%)* le jury a constaté le retour de pratiques pénalisantes, développées ci-après.

Commentaires sur le déroulement de l'épreuve E6.

Pour cette session, la grande majorité des candidats connait le déroulement de l'épreuve, mais cela ne se traduit pas forcément dans l'organisation de la présentation. En effet, très peu de candidats marquent la pause entre la partie 1, les dix premières minutes et la partie 2 et ne respectent par le séquençage de l'épreuve.

Les supports présentés sont globalement satisfaisants au moins dans la forme.

1. **La compréhension de la notion de projet.**

- Des candidats confondent encore les actions avec les missions. Leur nombre est en augmentation par rapport à la session 2016. *Exemple : qualification de fichier ou une formation sur une journée présentées comme des missions alors que ce sont des actions*.
- Les jurys notent un retour inquiétant de projets montés pour l'examen correspondant à des actions ponctuelles de quelques jours ou de quelques semaines. Ce type de projet de très courte durée ne relève pas du référentiel NRC, exigeant que le projet soit réalisé sur l'ensemble des périodes en entreprise, soit 2 ans, soit 16 semaines selon le statut du candidat.
- Des candidats effectuent des actions commerciales dans leur entreprise qu'ils ne présentent pas car selon eux cela ne fait pas partie du projet or souvent ces actions se révèlent plus pertinentes que celles proposées.
- Des candidats présentent une mission sur un an seulement alors qu'elle est reconduite sur la seconde année. Ils expliquent que leurs formateurs leur ont demandé de présenter une mission par année.
- Certains candidats présentent uniquement les résultats de l'équipe, sans montrer leurs contributions, leurs propres résultats. On constate une part plus importante d'alternants présentant des missions, où ils se positionnent en observateurs, mais ils s'approprient les ventes réalisées.
- Cette année, les missions d'accueil statiques en Unité Commerciale ont fait leur retour.
- A plusieurs reprises, des étudiants avaient deux projets (ce qui est une possibilité acceptable). Dans ce cas, il convient d'évaluer le candidat sur l'un des deux projets et de questionner éventuellement sur le 2ème si nécessaire. Cependant, ces candidats présentaient en fait un seul « projet » avec deux « missions » réalisées dans deux entreprises différentes imposant l'ensemble de leur travail même s'il n'y a aucun lien entre les entreprises concernées.

- La problématique est posée par le candidat, mais la plupart du temps le candidat ne montre ni le lien qui peut exister avec l'analyse de l'entreprise et de son environnement, ni le lien avec les missions menées. En effet, les candidats présentent un contexte mais éprouvent des difficultés à utiliser ce contexte pour faire émerger une problématique puis un projet.

2. La gestion du temps.

La délimitation des 10 premières minutes et des 20 minutes suivantes n'est pas toujours effectuée. Pourtant les candidats connaissent le découpage en trois parties de cette épreuve.
Plusieurs premières parties se sont arrêtées à la problématique. Ainsi la planification du projet et la présentation des missions sont réalisées lors des 20 minutes réduisant le temps de présentation du projet commercial. Ceci pénalise le candidat.

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

Cette compétence est soit très bien traitée, soit très peu valorisée. En effet, 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 une nouvelle fois constatée.
D'ailleurs, plusieurs candidats présentent l'équipement informatique de leur entreprise, confondant ainsi le Système informatique avec le Système d'Informations Commerciales.
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 viennent avec une clef USB ne comprenant que le diaporama réalisé en vue de l'épreuve. Il est rappelé qu'à la demande de l'entreprise le candidat peut anonymer les documents.
Le jury concède toutefois que lorsque le candidat vient avec des preuves, elles sont souvent adaptées.

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 ». Certains sont, même, tout simplement faux.
- Très peu d'analyses sont réalisées, le candidat se contentant de constats. Même lors de l'entretien, une majorité de candidats peine à expliquer leurs résultats et à en tirer des enseignements.
- Certains candidats présentent une première mission, ne réalisent pas d'analyse critique et reproduisent la même mission plus tard dans l'année sans avoir tiré les enseignements positifs et à améliorer de la première mission. Ils ne prennent pas de recul. Cela les pénalisent pour l'évaluation des compétences 2 et 4.
- Très rares sont les candidats qui peuvent expliquer leurs choix. Ils prennent encore rarement en compte le contexte, les spécificités de l'entreprise et leur statut.
- L'évaluation des actions entreprises à l'aide de tableaux de bord est plus fréquente mais elle se limite trop souvent à ce seul outil d'analyse et d'aide à la décision.
- Pour évaluer la gestion du temps et le respect des engagements, un comparatif entre une planification prévisionnelle et une programmation réelle des missions est rarement utilisé.

- Cette année, de nombreux candidats ont présenté une planification, rarement avec un GANTT. Mais il serait appréciable pour les prochaines sessions, que le candidat sache expliquer et justifier le recours aux outils de planification, et non se contenter d'un «*il faut s'organiser pour pas perdre de temps»,* surtout lorsque la planification est réalisée à postériori.

5. La compétence 4 : Prendre des décisions commerciales

- Cette compétence se révèle parfois difficile à évaluer (initiative, autonomie, prise de décision…). Le choix de l'entreprise d'accueil reste primordial.
- 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.
- Les jurys ont noté un manque d'analyse préalable au projet et d'analyse des actions effectuées.
- Les candidats manquent très souvent de recul. Ils ne cherchent pas à analyser leurs résultats ou à comprendre pourquoi ils font telle ou telle action. Ils se positionnent trop souvent en exécutant.
- La maîtrise approximative du vocabulaire commercial, juridique, économique, et des concepts de gestion de projet, de gestion de clientèle, de relation clientèle, d'économie et de management pénalise l'analyse, la prise de recul du candidat.
- Les "projets" sont en fait une présentation de missions plus ou moins ambitieuses réalisées sur les deux ans. Ces missions s'intègrent dans la vie "quotidienne" de l'entreprise et permettent d'acquérir des compétences mais ce ne sont pas de véritables projets avec une problématique, un début, des missions cohérentes pour résoudre cette problématique et une fin. Ce qui rend ardue la validation de certains items C4.

Les jurys ont constaté un vrai décalage entre les étudiants ayant mené réellement un projet commercial, produisant des documents, sachant expliquer et justifier la mise en œuvre et l'évaluation de leur projet et ceux qui se sont contenté d'exécuter le travail terrain demandé par l'entreprise accueillante (exemple : prise de commande.)

<u>Conseils aux candidats.</u>

- Bien choisir son entreprise d'accueil.
- Le projet doit correspondre au travail concret, d'une ampleur suffisante, réalisé par le candidat sur l'ensemble des périodes en entreprise.
- Le système d'information doit valoriser l'organisation, la stratégie développée dans l'entreprise. Le candidat doit montrer comment il y recourt dans ses missions.(avec de preuve : pages écrans, démonstration de la capacité à utiliser les outils présentés.)
- Être capable d'illustrer leurs propos à l'aide d'outils réellement réalisés par le candidat et avec des documents servant de preuves : ébauches, factures, devis, étapes d'utilisation de logiciels, base de données manipulables, permettant alors d'emporter la conviction du jury.

- 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. Il doit cependant être soigné, corrigé et valoriser le travail du candidat. Il reste un support de communication.
- Développer une problématique commerciale de l'entreprise consistant à expliquer à la fois, en quoi leur projet est justifié et correspond aux besoins de l'entreprise et comment leurs missions permettront de répondre aux enjeux dégagés.
- Prendre en compte les items de la grille d'évaluation.
- Utiliser le correcteur orthographique.
- Rendre sa prestation vivant notamment en évitant de lire le diaporama.
- Apprendre et mobiliser les concepts étudiés au cours des deux ans de formation.
- Utiliser le vocabulaire adéquat.
- Bien écouter les questions pour pouvoir y répondre réellement.
- Présenter **SON** travail, **SES** résultats **SES** actions, **SES** missions.
- Analyser et prendre du recul sur ses missions, actions…Pour cela le candidat doit recourir à des outils d'aide à la décision complets.
- Garder un contact visuel avec le jury. (Ne pas lui tourner le dos.)