



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

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



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le Recteur
Chancelier des universités

à

Mesdames et Messieurs
Les Recteurs d'Académie
Division des examens et concours

Clermont-Ferrand, le 12 décembre 2017

OBJET : BTS « Négociation et Relation Client » - Session 2018

Références :

Décret n°2013-756 du 19 août 2013 relatif aux dispositions des livres VI et VII du code de l'Éducation (notamment les articles D643-1 à D643-35) ;

Arrêté du 29 juillet 2003 modifié par l'arrêté du 9 janvier 2006 portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS « NRC » ;

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

Arrêté du 10 avril 2008 relatif à l'épreuve de « management des entreprises », arrêté du 8 avril 2009 relatif à l'épreuve d'économie et droit des BTS tertiaires et arrêté modificatif du 28 octobre 2010 (JO du 25 novembre 2010) ;

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

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

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

L'académie de CLERMONT-FERRAND est chargée, pour la session 2018, de définir les modalités d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Relation Client ».

Le Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Relation Client » rénové entrera en application à la rentrée de septembre 2018 pour une première session d'examen en 2020.

I - RÈGLES GÉNÉRALES D'ORGANISATION DE L'EXAMEN

Le régime de passage des épreuves, soit sous forme ponctuelle, soit par contrôle en cours de formation (CCF) est défini par les articles D 643-19 à D 643-25 du code de l'Éducation, et l'arrêté du 9 janvier 2006 publié au BOEN n° 7 du 16 février 2006.

L'examen peut revêtir la forme globale ou la forme progressive : lors de l'inscription, le choix est définitif sauf changement de voie de formation.

Les candidats ayant choisi la forme progressive peuvent conserver, à leur demande les notes inférieures à la moyenne et bénéficient de la compensation entre les notes pour atteindre la moyenne (article D643-23 du code de l'Éducation).

II - RÈGLES COMMUNES D'ORGANISATION QUEL QUE SOIT LE TYPE DE CANDIDATURE

- Calendrier des épreuves

Les épreuves écrites de la session 2018 du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Relation Client » se dérouleront à partir du **lundi 14 mai 2018** selon le calendrier joint en **annexe I**.

- Déroulement des épreuves orales

Les épreuves orales auront lieu de préférence dans des lycées publics ou privés sous contrat d'association qui assurent la formation. Les candidats doivent se munir des ressources et documents nécessaires au déroulement des épreuves. Ils sont seuls responsables de la mise en œuvre de ces ressources.

- Déroulement des épreuves écrites

Afin d'éviter les risques de fraude, **il est impératif, pour tous les candidats, de toutes les académies, de respecter pour chaque épreuve le temps de loge précisé dans l'annexe I.**

Il conviendra également de proscrire toute utilisation de moyens de télécommunication (téléphones portables, smartphone, montre connectée, etc.) pendant la durée des épreuves.

- Regroupements inter-académiques

Les regroupements inter-académiques pour les épreuves écrites et orales figurent en **annexe II**.
Le recteur de chaque académie rattachée déterminera le nombre de centres d'examen à ouvrir et en informera l'académie pilote-organisation.

- Inscription des candidats

Les candidats s'inscrivent auprès de leur académie de résidence.
Les services des examens concernés devront veiller à la validité des candidatures reçues selon la réglementation en vigueur (notamment en s'assurant qu'un candidat ne s'inscrit pas simultanément à plusieurs BTS).

Une vérification de la validité du stage en entreprise s'impose également. Il est rappelé que la durée globale des stages est de 16 semaines (annexe II de l'arrêté du 29-7-2003).

Dans le cadre d'une décision de positionnement ou d'aménagement de la formation, la durée du stage ne peut être réduite à moins de 9 semaines. Les candidats dispensés de l'unité U6 ne sont pas tenus d'effectuer de stage.

- Livrets scolaires

Les livrets scolaires devront être conformes au modèle ci-joint (**annexes III-2 et III-3**). Il vous appartient de le faire reproduire pour diffusion auprès des établissements de votre académie. Les livrets sont à mettre en place dans les établissements. Ils seront remplis conformément aux instructions figurant en **annexe III-1**.

- Les copies

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

Le modèle national de copie CMEN (V2 ou V1) devra être impérativement utilisé **pour les épreuves dématérialisées**, management des entreprises, économie-droit et culture générale et expression française pour toutes les académies.

- Utilisation des calculatrices

La circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 modifie la réglementation relative à l'utilisation des calculatrices électroniques pour les BTS à compter de la session 2018.

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

Les matériels autorisés sont les suivants :

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

- Cas particuliers

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

De même, tout dossier non conforme sanctionné par la mention « NV » empêche la délivrance du diplôme.

III - INSTRUCTIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES AUX MODALITÉS DES CORRECTIONS ET DES INTERROGATIONS

a) Fonctionnement des jurys :

☞ Déontologie :

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

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

Lors de ces épreuves, les candidats sont traités avec autant de bienveillance que d'exigence. »

La notation et l'appréciation fournies par les correcteurs et/ou interrogateurs sont des éléments déterminants et éclairants tant pour le jury que pour les candidats. Aussi, les fiches ou grilles d'évaluation, en particulier la rubrique « appréciation », **devront être remplies avec beaucoup d'attention**. Elles sont -sauf mention spécifique contraire- communicables (Droit d'accès aux documents administratifs) en cas de demande ou réclamation des candidats et sous réserve que les indications nominatives relatives au jury soient occultées ou détachées conformément à la réglementation.

↳ **Choix des correcteurs et interrogateurs :**

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

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

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

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

b) Management et gestion d'activités commerciales

Afin d'harmoniser les pratiques, une réunion de mise au point du barème préalable à la correction se réunira à :

CANOPE, Site Amboise, 15 rue d'Amboise à Clermont-Ferrand
le mercredi 23 mai 2018 à 9h00.

Les académies délèguent un représentant, par exemple, le président de commission de correction. L'académie établit la convocation et prend en charge financièrement le professeur qui la représente.

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

Les corrections ne pourront pas commencer avant le lundi 28 mai 2018.

Il est souhaitable que la correction ait lieu dans un centre de correction académique unique. Une commission de barème composée de tous les correcteurs concernés se réunira la première demi-journée. Une commission d'harmonisation entre tous les correcteurs se tiendra après les corrections.

c) Épreuve de langue vivante

La durée de l'épreuve est de 30 minutes avec un temps de préparation de 30 minutes. L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur un ou plusieurs documents factuels, iconographiques et/ou enregistrements audio ou vidéo en relation avec l'activité commerciale (cf. référentiel du diplôme).

La langue des signes française (LSF) figure parmi les langues vivantes proposées au choix des candidats pour l'épreuve facultative (cf note de service n°2010-0016 du 24/6/2010).

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve obligatoire et/ou facultative ne sera retenue que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent, compte tenu de la technicité des BTS. **Ceci peut conduire un candidat à passer l'épreuve de langue dans une autre académie que celle où il s'est inscrit ou à formuler un autre choix.**

N.B. : Pour l'épreuve facultative, seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte dans le total général des points.

d) Épreuve d'économie, droit et management des entreprises

- Économie et droit (U31)

D'une **durée de 4 heures**, l'épreuve comprend 2 sous-parties (une partie juridique et une partie économique) qui feront l'objet d'une seule copie et d'une seule note.

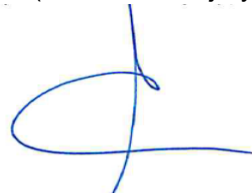
- Management des entreprises (U32) d'une durée de **3 heures**.

Attention : la correction de ces deux épreuves est dématérialisée pour toutes les académies. Le modèle national de copie CMEN (V2 ou V1) doit être impérativement utilisé.

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

e) Jury de délibération

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



Marie-Danièle CAMPION

ATTENTION :

Les thèmes de culture générale et expression sont définis par la note de service du 6 février 2017 (BO n°9 du 9 mars 2017).

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

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

LISTE DES ANNEXES

Annexe I	Calendrier des épreuves
Annexe II	Regroupements inter académiques
Annexe III 1 Annexes III 2 et III 3	Règles de présentation du livret scolaire Modèle de livret scolaire
Annexe IV	E4- Communication commerciale
Annexe V	E5- Management et gestion d'activités commerciales
Annexe VI	E6- Conduite et présentation de projets commerciaux

ANNEXE I

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

CALENDRIER SESSION 2018 NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

Dates	Épreuves	Métropole	Guadeloupe Martinique Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie Française
Lundi 14 mai	Économie-droit	14h00 -18h00 2 h de loge	10h00-14h00	16h –20h 2 h de loge	15h -19h 2 h de loge	8h30-12h30 (sujet spécifique)
Mardi 15 mai	Culture générale et expression	14h00 - 18h00 2 h de loge	10h00-14h00	16h –20h 2 h de loge	15h -19h 2 h de loge	8h30-12h30 (sujet spécifique)
Mercredi 16 mai	Management des entreprises	14h30 - 17h30 3 h de loge	10h30-13h30	16h30 – 19h30 3 h de loge	15h30-18h30 3 h de loge	8h30-11h30 (sujet spécifique)
Jeudi 17 mai	Management et gestion d'activités commerciales	13h00 - 18h00 3h de loge	7h00 – 12h00 3h de loge	15h00 – 20h00 3h de loge	14h00-19h00 3h de loge	4h00 – 9h00

Métropole – Réunion – Mayotte

Épreuves d'économie-droit et de culture générale et expression : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2^{ème} heure des épreuves.

Épreuve de management des entreprises : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de l'épreuve.

Épreuves de management et gestion d'activités commerciales : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 3^{ème} heure des épreuves, y compris pour les Antilles et la Guyane.

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

Épreuves orales : à l'initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs

RÉUNION NATIONALE D'HARMONISATION

La réunion nationale d'harmonisation pour l'épreuve écrite « Management et gestion d'activités commerciales » se déroulera :

le mercredi 23 mai à 9 h 00

**à CANOPÉ Site Amboise – 15 rue d'Amboise à CLERMONT –FERRAND
(Tél. : 04 73 99 34 35)**

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

LISTE DU MATÉRIEL AUTORISÉ

Management et gestion d'activités commerciales : Aucun document autorisé – calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.

ANNEXE II

REGROUPEMENTS INTER ACADÉMIQUES **BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT – SESSION 2018**

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

ACADÉMIES AUTONOMES :

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

LIVRET SCOLAIRE

RÈGLES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE

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

1 - Le tracé prévoit des moyennes semestrielles.

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

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

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

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

Examen BTS	Année de l'examen 2018	Nom (lettres capitales) :			Date de naissance :		Établissement :
Spécialité : NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT		Prénom :		N° I.N.S.E.E. : <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-around;"> </div>	Langue vivante :		
Classe de (1) :	Enseignements	Classe de (2) :			Appréciations		
Moyenne		1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Moyenne			
	1 - Culture générale et expression						
	2 - Langue vivante étrangère A						
	3 - Économie						
	4 - Droit						
	5 - Management des entreprises						
	6 - Gestion de clientèle						
	7 - Relation client						
	8 - Management de l'équipe commerciale						
	9 - Gestion de projet						
	10 - Langue vivante étrangère B						

(1) Année antérieure à celle de l'examen

(2) Année de l'examen

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

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

Date, signature du candidat
et remarques éventuelles

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

ENSEIGNEMENTS →

(dans le même ordre qu'au recto)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Culture générale et expression	Langue vivante étrangère A	Économie	Droit	Management des entreprises	Gestion de clientèles	Relation client	Management de l'équipe commerciale	Gestion de projet	Langue vivante étrangère B
20	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
18										
16										
14										
12										
10										
08										
06										
04										
02										
00										

Moyenne obtenue l'année de l'examen

○ Profil de la classe en noir

○ Profil du candidat en rouge

Visa du Président
du Jury

ANNEXE IV

E4 – COMMUNICATION COMMERCIALE (coef. 4)

INTRODUCTION : FINALITES, OBJECTIFS

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à analyser et maîtriser une situation de communication - négociation professionnelle dans ses différentes dimensions.

L'unité U4 de communication commerciale est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :

- C3 Communiquer - négocier
 - C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation
 - C32 Construire une situation de communication
 - C33 Maîtriser la relation

A- Composition du dossier de l'épreuve de communication commerciale (dossier du candidat)

Le dossier comporte les fiches descriptives de trois situations de communication - négociation commerciale orale réelles vécues et/ou observées au cours de la formation du candidat en entreprise, à l'occasion des missions préparatoires ou des projets commerciaux, ou encore lors de son activité professionnelle. Au moins une de ces trois fiches porte sur une situation de négociation-vente.

Pour décrire la situation, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présentée en annexe IV-1. Toutes les rubriques devront **impérativement** être renseignées.

Ces fiches ne peuvent en aucun cas présenter des situations de communication - négociation simulées lors de la formation ou des cas d'entraînement issus de supports, quelle qu'en soit la nature, quelle qu'en soit l'origine.

B – Cas d'une évaluation par épreuve ponctuelle

B-1- Utilisation du dossier pour la conduite de l'épreuve

B-1.1- Mise à disposition du dossier

Le dossier composé des fiches descriptives sera mis à la disposition du jury, en deux exemplaires, à une date fixée par chaque Recteur afin de permettre l'étude préalable des dossiers et la préparation de l'interrogation (cf. paragraphe B-2).

Les IA-IPR chargés de l'examen veilleront à prévoir un temps suffisant pour permettre à chaque commission de prendre connaissance des dossiers, de construire les situations et de se concerter pour proposer des situations qui respectent l'équité entre les candidats.

Le dossier sera obligatoirement rédigé à l'aide d'un traitement de texte.

Cas des candidats doublants : les modalités d'interrogation et les exigences en termes de dossier à présenter sont strictement les mêmes que pour les autres candidats. Les trois fiches de communication pourront porter sur les situations vécues ou observées pendant les deux premières années de préparation ou pendant l'année de redoublement.

B-1.2- Rôle du dossier dans l'épreuve

À partir d'une fiche choisie au sein du dossier, la commission d'interrogation (cf. paragraphe B-2) construit une situation de communication - négociation orale en modifiant certains des paramètres. Celle-ci est proposée au candidat au début de la période de préparation de l'épreuve, lors de son entrée en loge.

En aucun cas, le dossier constitué par le candidat ne fait l'objet d'une évaluation.

B-1.3- Conformité du dossier

Le dossier est indispensable au déroulement de l'épreuve. En l'absence de dossier, le jour de l'épreuve, le candidat ne peut pas être interrogé. Le dossier est alors considéré comme non validé. La mention « NV » est reportée sur le bordereau de notation et il ne peut se voir délivrer le diplôme.

Il appartient donc aux autorités académiques d'organiser en amont de l'épreuve une commission chargée d'apprécier la conformité des dossiers des candidats et, le cas échéant, d'avertir les candidats n'ayant pas déposé leur dossier ou ayant déposé un dossier non conforme qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve. La date de remise des dossiers est fixée par les autorités académiques. Un modèle de fiche de contrôle est proposé en annexe IV-4.

Si malgré le contrôle de la commission ad hoc, la commission d'interrogation a des doutes sur la validité du dossier lors de l'épreuve elle-même, elle interroge et évalue le candidat normalement. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation, proposée en annexe IV-2. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques.

Le cas est signalé au président de jury.

Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention "NV" est portée à l'épreuve.

B-2- Préparation des simulations proposées au candidat

Une réunion de préparation et d'harmonisation sera prévue par le président de jury entre la date de réception des dossiers candidats fixée par le Recteur et le début de l'épreuve.

Lors de cette réunion, les membres des commissions d'interrogation auront pour tâches de :

- lire les dossiers des candidats ;
- choisir la fiche descriptive d'une situation de communication – négociation, parmi les trois présentées par chaque candidat ;
- veiller à ce qu'un nombre significatif de fiches descriptives d'une situation de communication- négociation managériale soit sélectionné pour conduire les interrogations ;
- construire les modalités de la simulation, en utilisant la 4^{ème} page de l'annexe IV-1 ;
- s'assurer de la faisabilité des sujets élaborés. Il faudra notamment veiller à ce que la simulation puisse être réalisée dans le temps imparti de 20 minutes.

Ces tâches nécessitent un temps moyen de 30 minutes par candidat. La durée de la réunion sera donc prévue en conséquence.

Pour faciliter l'harmonisation entre les différentes situations proposées, des périodes de concertation entre les commissions d'interrogation seront aménagées pendant la réunion.

Le président de commission veillera à ce que les trois types de fiches (communication-négociation managériale, négociation-vente et autre situation de communication commerciale) soient bien proposés pour la simulation.

Le choix de la fiche par la commission d'interrogation devra permettre au candidat de mobiliser un nombre suffisant de compétences du domaine C3 « Communiquer – négocier ».

Pour construire la proposition de simulation de communication – négociation orale, la commission d'interrogation fera le choix des différents paramètres susceptibles d'être modifiés :

- le contexte de la relation ;
- les acteurs ;
- l'objet ;
- les conditions de déroulement.

Elle prendra soin de délimiter précisément la séquence à simuler.

Une fiche « conseils au jury » pourra être réalisée par le concepteur de la fiche « paramètres modifiés » (quatrième page de l'annexe IV-1) afin de guider la commission d'évaluation concernée durant la simulation. Cette fiche peut contenir notamment les informations suivantes : profil du prospect/client et de son entreprise ou du managé, besoins à découvrir, objections à émettre, budget.

Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère. Il est rappelé à cet égard que l'esprit de l'épreuve est de la rapprocher d'une situation réelle, telle que vécue par les commerciaux dans leur activité quotidienne. Les modifications apportées doivent correspondre à ce qu'un commercial pourrait découvrir en 40 minutes avant un entretien réel de communication – négociation, et à ce qu'il est susceptible de pouvoir négocier en 20 minutes durant la simulation.

B-3- Déroulement de l'épreuve

B-3.1- Préparation en loge : temps de préparation 40 minutes

À son entrée en loge, le candidat a connaissance de la fiche de situation de communication - négociation choisie par la commission d'interrogation ainsi que des modifications apportées pour la simulation.

Pendant la préparation, il pourra disposer de son dossier et des outils de communication - négociation utilisés en situation réelle, dont il se sera muni, et dont il est responsable.

B-3.2- Modalités d'interrogation

- **Passage devant la commission d'interrogation**

L'épreuve, d'une durée totale de 40 minutes, se déroule en deux parties.

Première partie : 10 minutes maximum

Dans un premier temps, le candidat présente la fiche originale choisie par la commission (avant les modifications introduites pour la seconde partie de l'épreuve). Il explicite les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes surmontées, les résultats obtenus et justifie les choix effectués en termes de stratégie de communication.

Dans un deuxième temps, le candidat expose comment il intègre les paramètres modifiés dans la nouvelle situation de communication.

La commission d'interrogation peut réserver quelques instants pour demander des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points précédemment exposés, tout en veillant à respecter la contrainte des 10 minutes.

Seconde partie : 30 minutes au maximum

Cette seconde partie porte sur la simulation de la situation de communication - négociation construite par la commission, suivie d'un entretien portant sur la prestation et permettant l'auto évaluation par le candidat.

Le temps de la simulation ne saurait excéder 20 minutes pour permettre un temps suffisant à l'entretien. Il est rappelé que cette simulation **peut ne porter que sur une partie seulement** d'une situation de communication - négociation. La simulation est assurée par l'un des deux membres du jury qui interprète la nouvelle situation proposée en respectant les instructions données dans la fiche « paramètres modifiés » (correspondant à la quatrième page de l'annexe IV-1) et en s'appuyant éventuellement sur les éléments contenus dans la fiche « conseils au jury ».

L'entretien devra permettre :

- de cerner la façon dont le candidat a pris en compte les modifications des paramètres conformément aux instructions qui avaient été données, notamment le repositionnement de la situation au sein de la relation entre les différents acteurs ;
- d'évaluer l'ensemble des compétences visées par l'épreuve (C3 « Communiquer – négocier »), en élargissant, le cas échéant, l'entretien aux autres situations de communication/négociation présentées dans le dossier du candidat. Cette opportunité ne doit être utilisée que lorsque la commission d'interrogation juge ne pas disposer des éléments nécessaires pour évaluer la prestation du candidat et si le temps restant le permet. En aucun cas cette solution ne doit être systématisée et étendue à tous les candidats.

- **Évaluation**

L'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe IV-2, qui comprend deux parties.

- Au recto, une grille « d'aide à l'évaluation » qui reprend les critères d'évaluation extraits du référentiel « Négociation et relation client » (cf. définition de l'épreuve et colonne « critères d'évaluation » de la compétence C3). Elle permet de dresser un profil de la prestation du candidat. Il est rappelé à cet égard que la prestation du candidat englobe les deux parties : présentation et simulation. Outil de concertation entre les membres de la commission d'interrogation, la grille d'aide à l'évaluation fonde également l'harmonisation entre les commissions d'interrogation.
- Au verso, une fiche d'appréciation qui permet de justifier la note (note globale sur 20 arrondie au demi-point supérieur) attribuée à chaque candidat. C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance du candidat en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée.

Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne doivent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature

Le président de jury veillera à organiser l'harmonisation des évaluations des différentes commissions, en s'appuyant notamment sur une comparaison des profils obtenus à l'aide des grilles «d'aide à l'évaluation» et des notes attribuées.

- **Composition des commissions d'interrogation**

Une commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de « relation client » et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : « relation client », « management de l'équipe commerciale » ou « gestion de clientèles ».

La commission d'interrogation comprend au moins un professeur du public ou du privé sous contrat.

Avant le démarrage des interrogations, les commissions constituées se réuniront pour permettre notamment aux professionnels de prendre connaissance des situations de communication - négociation orale proposées aux candidats et des modalités d'évaluation.

Cas des candidats doublants : il n'y a pas lieu de prévoir des modalités spécifiques d'interrogation et d'évaluation pour les candidats doublants.

C – Cas d'une évaluation par contrôle en cours de formation

Seuls les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité ou bien par la voie de l'apprentissage dans un centre de formation d'apprentis habilité ou une section d'apprentissage habilitée, peuvent subir l'épreuve en contrôle en cours de formation.

C-1-Définition

Les textes définissant le contrôle en cours de formation dans les sections de techniciens supérieurs sont le Décret n°2013-756 du 19 août 2013, l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation et la note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel.

C-1.1- Principe général

L'évaluation est pratiquée par le ou les formateurs du candidat lorsqu'un bloc significatif de compétences représentatives de la formation est acquis.

L'application de ce principe a 5 conséquences principales :

- Les étudiants - candidats sont évalués pendant leur formation ;
- Les évaluateurs sont les formateurs du candidat ;
- Les compétences terminales, issues du référentiel, sont évaluées une seule fois ;
- Les compétences sont contrôlées par sondage ;
- Les moments d'évaluation sont variables selon les centres de formation et selon les étudiants.

C-1.2- Usage de situations d'évaluation

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur la notion de situation d'évaluation. Celle-ci se caractérise par :

- un contexte professionnel, décrit dans le référentiel des activités professionnelles au travers des fonctions ;
- des compétences terminales, à évaluer, et des savoirs, à mobiliser, indiqués de façon exhaustive et limitative dans le référentiel ;
- des conditions de réalisation (les outils utilisables, les contraintes à prendre en compte, etc.), indiquées dans le référentiel dans la colonne « on donne » du tableau des compétences à acquérir ;
- des critères d'évaluation explicites, indiqués dans le référentiel, et des niveaux d'exigences¹, identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle et communs à tous les centres de formation.

¹ Niveau d'exigence : niveau terminal minimum à atteindre pour considérer la compétence comme acquise (niveau nécessaire pour avoir au minimum 10 sur 20 lors de l'évaluation)

Ces situations d'évaluation font partie intégrante du processus de formation. Elles ne diffèrent pas, dans leur contenu, des situations de formation car elles relèvent de références communes (les compétences à faire acquérir).

Les situations d'évaluation ne visent pas à évaluer obligatoirement de façon exhaustive toutes les compétences. En conséquence, les compétences non évaluées sont considérées acquises.

Le candidat est informé par l'évaluateur - formateur des objectifs visés par les situations d'évaluation : conditions de réalisation, modalités, critères d'évaluation.

C-1.3- Périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation sont prédéfinies par la présente circulaire et seront portées à la connaissance du candidat dès réception.

Ces périodes d'évaluation sont placées en seconde année de formation.

Les moments d'évaluations sont fixés à l'intérieur de ces périodes et peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre ;
- d'un centre à un autre, en fonction du projet pédagogique de l'équipe ;
- d'une année sur l'autre, en fonction de l'activité et du niveau des étudiants concernés.

C-1.4- Évaluation

Elle est effectuée par un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation et un professionnel. Les modalités et exigences sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle, en particulier pour ce qui concerne les professeurs ou formateurs chargés de l'évaluation.

Les évaluations d'un ou plusieurs des étudiants sont étalées dans la période préalablement fixée. Lorsque leur formateur estime que plusieurs étudiants sont prêts à être évalués, ceux-ci sont convoqués par le chef d'établissement dans la période fixée. En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut pas être évalué pour cette épreuve, le diplôme ne pourra lui être délivré.

Le total des durées des situations d'évaluation ne peut excéder la durée maximale prévue pour l'épreuve ponctuelle terminale équivalente. Les durées prévues pour chaque situation d'évaluation dans le texte définissant l'épreuve en CCF sont des maxima.

Les compétences sont certifiées à un niveau d'exigence terminal (dans la colonne « Critères d'évaluation - on exige » du tableau des compétences à acquérir du référentiel).

L'évaluation est globale. La réglementation indique très précisément et de façon limitative les compétences à évaluer pour chaque situation. Ces compétences renvoient elles-mêmes à des situations professionnelles de référence homogènes. Dans le cadre de chaque situation d'évaluation, il ne saurait y avoir d'évaluation de compétences isolées, soit par fractionnement dans le temps, soit par notation séparée.

Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'épreuve ponctuelle terminale. Les grilles d'évaluation seront définies par la présente circulaire et indiquées annexe IV-3.

C-2-Modalités d'organisation

C-2.1- Situations d'évaluation

Les candidats seront évalués lors de deux situations d'évaluation.

Première situation d'évaluation

Elle porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation
- C321 Préparer la communication

Les critères d'évaluation propres à ces compétences sont présentés dans la grille relative à la situation 1 de l'annexe IV-3.

Deuxième situation d'évaluation

Elle porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- C322 Communiquer
- C323 Analyser l'interaction et en tirer des conclusions
- C33 Maîtriser la relation

Les critères d'évaluation propres à ces compétences sont présentés dans la grille relative à la situation 2 de l'annexe IV-3.

C-2.2- Périodes d'évaluation et convocations des candidats

Période d'évaluation pour la situation n°1 : de novembre à février de la seconde année de formation.

Période d'évaluation pour la situation n°2 : de février jusqu'à la date de remontées des notes au service académique des examens (date fixée par chaque académie).

La convocation des candidats et de la commission d'interrogation est effectuée par le chef d'établissement.

En cas d'absence justifiée du candidat, une autre date d'évaluation lui sera proposée. En cas d'absence injustifiée ou réitérée, il n'y a pas de date de remplacement. Le candidat est déclaré absent et le diplôme ne peut lui être délivré.

C-2.3- Évaluation

Lors d'une évaluation, la commission d'interrogation choisit la fiche de communication-négociation sur laquelle le candidat va être interrogé. La commission d'interrogation aura pris soin de préparer les situations de simulation de communication-négociation en utilisant la quatrième page de l'annexe IV-1 (voir paragraphe B-2).

Le déroulement de l'épreuve comprend ou non une préparation en loge, selon que les modalités de simulation ont été transmises au candidat juste au moment de l'épreuve ou bien en amont. Le temps total d'interrogation sur les deux situations d'évaluation ne doit pas excéder 40 minutes (temps fixé pour l'épreuve ponctuelle).

Pour chaque situation, l'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe IV-3. Ce document constitue une pièce du dossier d'évaluation du candidat. La note proposée par la commission d'interrogation et la grille d'aide à l'évaluation sont consignées sous la responsabilité du chef d'établissement. **En AUCUN CAS, la note n'est communiquée au candidat.**

La transmission au jury des propositions de notes (bordereau récapitulatif pour l'ensemble des candidats et fiche d'évaluation finale pour chaque candidat – cf. annexe IV-3) et des documents ayant permis de les élaborer (dossiers d'évaluation de chaque candidat) sera effectuée sous la responsabilité du chef d'établissement à une date fixée par le Recteur de chaque académie.

C-3-Modalités de validation

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen attentif des documents fournis, formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note de chaque candidat.

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

La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury de délibération. Un temps nécessaire à ce travail sera donc prévu en conséquence.

ANNEXE IV - 1

BTS Négociation et Relation Client Session 2018	
E4 - Communication Commerciale	Fiche de situation N°
SITUATIONS DE <input type="checkbox"/>	COMMUNICATION/ NÉGOCIATION MANAGERIALE <input type="checkbox"/>
	NÉGOCIATION VENTE <input type="checkbox"/>
	AUTRE SITUATION DE COMMUNICATION COMMERCIALE <input type="checkbox"/>
TITRE :	
ÉTUDIANT Nom : _____ Prénom : _____	
CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE Nom de l'entreprise ² : _____ Adresse : _____ Activité : _____ Service : _____	
LIEU DE LA COMMUNICATION : _____ DATE(S), PÉRIODE(S) : _____	
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION	
NOM	QUALITE
OUTILS DE COMMUNICATION/NÉGOCIATION (à apporter le jour de l'épreuve) :	

² ou de l'organisation
BTS NRC 2018

COMMUNICATION COMMERCIALE		Fiche de situation N°
NOM :		Prénom :
CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA RELATION		
Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques...		
CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION		
	MOI	L'AUTRE
Positionnement <i>Statut et rapport de place</i>		
Contexte spatio-temporel		
Éléments de diagnostic sociologique – acteurs : âge, sexe – entreprise : image, valeurs...		
Éléments de diagnostic psychologique		
Problématique personnelle : <i>Enjeux, objectifs, marge de manœuvre...</i>		
OBJET DE LA NÉGOCIATION³		

³ Deux pages d'annexes peuvent être ajoutées à la fiche pour compléter cette partie.
BTS NRC 2018

COMMUNICATION COMMERCIALE		Fiche de situation N°	
NOM :		Prénom :	
DÉROULEMENT DE LA SITUATION			
PHASES		DESCRIPTION	
ÉVALUATION DE LA RELATION <i>Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique</i>			

ANNEXE IV-2

BTS Négociation et Relation Client				
Session 2018				
E4 – Communication Commerciale				
Durée 40 minutes - Coefficient 4				
GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION (Épreuve ponctuelle)				
NOM et Prénom du candidat :		N° JURY :		
N° de candidat :		Date :		
FICHE DE SITUATION N° :		TITRE :		
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
Analyse de la situation de communication - négociation en fonction des objectifs et du contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fixation d'objectifs pertinents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisation et/ou utilisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilisation pertinente des techniques de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation (réactivité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proposition d'une solution adaptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finalisation de la situation de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en œuvre d'un comportement efficace : empathie, vocabulaire, ton, débit, contrôle des émotions...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Note :				/20
Nom et signature des examinateurs :				
—				
—				

BTS Négociation et Relation Client
Session 2018

APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E4 - COMMUNICATION COMMERCIALE

NOM et Prénom du candidat : _____ **N° candidat :** _____

Date : _____ **N° JURY :** _____

FICHE DE SITUATION N° :

TITRE :

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-

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

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION
GRILLES D'AIDE À L'ÉVALUATION SITUATION 1 ET SITUATION 2
FICHE D'ÉVALUATION FINALE (*Recto*)

BTS Négociation et Relation Client - Session 2018 E4 – Communication Commerciale – CCF SITUATION 1 Durée : minutes				
NOM et Prénom du candidat :		N° candidat :		
Date :				
FICHE DE SITUATION N° :		TITRE :		
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
Analyse de la situation de communication - négociation en fonction des objectifs et du contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fixation d'objectifs pertinents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisation et/ou utilisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Note :				/8

Attention : cette proposition de note ne peut pas être communiquée au candidat.

BTS Négociation et Relation Client - Session 2018 E4 – Communication Commerciale - CCF SITUATION 2 Durée : minutes				
NOM et Prénom du candidat :		N° candidat :		
Date :				
FICHE DE SITUATION N° :		TITRE :		
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
Utilisation pertinente des techniques de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation (réactivité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proposition d'une solution adaptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finalisation de la situation de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en œuvre d'un comportement efficace : empathie, vocabulaire, ton, débit, contrôle des émotions...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Note :				/12

Attention : cette proposition de note ne peut pas être communiquée au candidat.

BTS Négociation et Relation Client - Session 2018

**E4 – Communication Commerciale - CCF
Coefficient 4**

FICHE D'ÉVALUATION FINALE (*Verso*)

NOM et Prénom du candidat :

N° candidat :

SITUATION CCF 1 (*date, n° et titre*)

note /8 :

SITUATION CCF 2 (*date, n° et titre*)

note /12 :

NOTE FINALE

note /20 :

Appréciation globale

Situation CCF 1 :

Situation CCF 2 :

SITUATION 1

Nom et signature des évaluateurs :

—

—

SITUATION 2

Nom et signature des évaluateurs :

—

—

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

BTS Négociation et Relation Client – Session 2018

Épreuve E4 : Communication Commerciale

Contrôle de conformité

Nom : Prénom :

N° de candidat :

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

- ☐ Absence de dépôt de dossier à la date fixée par les autorités académiques
- ☐ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique

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

Date du contrôle :

Visa :

INTRODUCTION : FINALITES, OBJECTIFS

L'objectif visé 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.

1. Contenu de l'épreuve

L'unité U5 de management et gestion d'activités commerciales est validée par **le contrôle de l'acquisition des compétences** du référentiel de certification :

C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale

C21 Délimiter le cadre organisationnel

C22 Organiser son activité commerciale et celle de son équipe⁴

C4 Prendre des décisions commerciales

C42 Prendre une décision

2. Sujet de l'épreuve de « Management et gestion d'activités commerciales »

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

De nature synthétique, les cas proposés :

- ont pour objet une ou plusieurs situations de gestion d'une clientèle identifiée, quelle que soit son origine et dans toutes ses dimensions,
- portent sur les fonctions décrites dans le référentiel des activités professionnelles : fonction 3, fonction 4 et partiellement fonction 1,
- permettent l'évaluation des compétences et véhiculent les savoirs associés énumérés ci-dessus.

Chaque situation professionnelle décrite pourra être accompagnée des documents ressources (annexes) destinés à permettre une analyse de la situation commerciale et de son environnement.

3. Déroulement de l'épreuve

Cette épreuve ne se passe que sous forme ponctuelle.

3.1 Nature et durée de l'épreuve

Il s'agit d'une épreuve écrite d'une durée de 5 heures. Pour cette épreuve, les matériels autorisés seront précisés pour chacun des sujets.

3.2 Modalités de correction

La correction est précédée d'une réunion nationale pour l'établissement du barème et l'harmonisation des conditions de correction. La grille d'aide à l'évaluation spécifique à chaque sujet, explicitant les compétences évaluées, sera finalisée lors de cette réunion aux fins d'une diffusion nationale.

Les académies délèguent un représentant, par exemple, le président de commission de correction. L'académie établit la convocation et prend en charge financièrement le professeur qui la représente.

Il est souhaitable que la correction ait lieu dans un centre de correction unique.

La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs : l'un enseignant le management de l'équipe commerciale, l'autre la gestion de clientèles ou, le cas échéant, la relation client dans des sections préparant au brevet de technicien supérieur « Négociation et relation client ».

⁴ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation collective.
BTS NRC 2018

3.3 Critères d'évaluation

Chaque travail demandé faisant explicitement référence, dans la grille d'aide à l'évaluation, aux compétences à évaluer, la commission de correction apprécie :

- la compréhension du contexte commercial ou managérial proposé ;
- un diagnostic organisationnel, méthodologique ou humain pertinent ;
- la prise en compte des objectifs et le respect des contraintes (budget, temps...) ;
- un choix adapté des méthodes et outils d'organisation à utiliser ;
- des propositions d'organisation pertinentes, réalistes et cohérentes ;
- une détermination des coûts, l'utilisation de tableaux de bord et de ratios adaptés ;
- la production de conclusions ;
- la conception d'outils pertinents d'évaluation.

INTRODUCTION : FINALITÉS, OBJECTIFS

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude du candidat à construire et à mettre en œuvre un projet commercial réalisé pour une entreprise ou une organisation ayant pour activité principale la vente de biens et/ou de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

L'unité U6 de conduite et présentation de projets commerciaux est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :

- C1 Exploiter et partager l'information commerciale
 - C11 Se situer dans le système d'information de l'organisation
 - C12 Produire de l'information pertinente
 - C13 Partager l'information dans une logique de réseau
- C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale
 - C222 Construire une organisation individuelle ou collective cohérente⁵
- C4 Prendre des décisions commerciales
 - C 41 Délimiter le cadre décisionnel
 - C 43 Anticiper et réagir

1. Dossier support de l'épreuve

1.1 Composition du dossier

Le dossier du candidat comprend :

- **la ou les fiches descriptives d'un ou de(s) projet(s)** pour les candidats de la formation initiale ou de l'alternance (contrat d'apprentissage ou autre). Pour décrire les projets commerciaux, le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en annexe VI-2.
- les attestations de stages (autant d'attestations que de lieux de stage différents), (voir modèle en annexe VI-1), pour les candidats relevant de la forme initiale,
- les certificats ou contrats de travail pour tous les autres candidats.

Le dossier doit répondre aux exigences du référentiel du diplôme telles qu'elles figurent dans le descriptif des projets professionnels.

Selon le référentiel du diplôme, un projet commercial se définit comme :

- un besoin repéré pour une organisation ou une entreprise dans l'environnement délimité ;
- un but, un objectif à atteindre à partir d'une analyse des opportunités. Cette offre faite à ou pour une clientèle spécifique aura nécessairement comme finalité un impact sur le chiffre d'affaires de l'organisation sur la période considérée ;
- un ensemble cohérent d'actions mis en œuvre en tenant compte des contraintes identifiées.

Le dossier sera rédigé obligatoirement à l'aide d'un traitement de texte.

Par ailleurs, il est rappelé que la durée des stages est de 16 semaines dont une période minimale de 6 semaines consécutives. Cette période peut être aménagée conformément à la réglementation : « Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 9 semaines. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. »

De plus, il est rappelé que l'entreprise ou l'organisation commanditaire d'un projet doit impérativement avoir une activité commerciale et être totalement indépendante de l'établissement de formation. Ne pourront ainsi être acceptés les projets réalisés pour des associations ou organisations reliées au centre de formation (exemple : association d'élèves ou d'anciens élèves).

⁵ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation individuelle.
BTS NRC 2018

Pour les candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle, ces fiches descriptives seront remplacées par une présentation, en dix pages au maximum, de leur activité professionnelle relevant des fonctions du référentiel des activités professionnelles du brevet de technicien supérieur « Négociation et relation client ». Cette présentation mettra en évidence les projets réalisés dans le cadre de leur activité professionnelle.

Cas des candidats doublants : tous les candidats doublants sont tenus d'effectuer un ou des projets pendant leur année de redoublement. S'ils attestent de la durée réglementaire de stage pour se présenter à l'examen, ils ne sont pas tenus d'effectuer une nouvelle période de stage pendant leur année de redoublement. Cependant, en fonction des résultats obtenus à l'épreuve E6 et des appréciations portées, ils peuvent effectuer une nouvelle période de stage, afin notamment de préparer un projet commercial. Ils sont en effet soumis à la même réglementation que les autres candidats. Lors de l'épreuve, ils devront présenter un projet commercial réalisé soit pendant leur année de redoublement soit pendant les années antérieures, sous réserve que l'action retenue soit d'ampleur suffisante pour respecter toutes les caractéristiques d'un projet.

1.2 Rôle du dossier dans l'épreuve

L'interrogation repose sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs. L'ensemble des documents qui compose ce dossier est un support d'informations mis à disposition de la commission d'interrogation. Il a pour objectif d'aider la commission à orienter son interrogation. **En aucun cas, il n'est évalué.**

1.3 Conformité du dossier

Le dossier est indispensable au déroulement de l'épreuve. En l'absence de dossier, le jour de l'épreuve, le candidat ne peut pas être interrogé. Il est alors considéré comme non validé. La mention « NV » est reportée sur le bordereau de notation et il ne peut se voir délivrer le diplôme.

Il appartient donc aux autorités académiques d'organiser en amont de l'épreuve une commission chargée d'apprécier la conformité des dossiers des candidats et, le cas échéant d'avertir les candidats n'ayant pas déposé leur dossier ou ayant déposé un dossier non conforme qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve. La date de remise des dossiers est fixée par les autorités académiques.

Un modèle de fiche de contrôle est proposé en annexe VI-4.

Si malgré le contrôle de la commission ad hoc, la commission d'interrogation a des doutes sur la validité du dossier lors de l'épreuve elle-même, elle interroge et évalue le candidat normalement. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation, proposée en annexe VI-3. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques.

Le cas est signalé au président de jury.

Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « NV » est portée à l'épreuve.

2 Déroulement de l'épreuve

Les autorités académiques définissent les modalités permettant aux jurys de disposer et de s'approprier le dossier avant l'épreuve.

2.1 Composition de la commission d'interrogation

Une réunion de concertation sera prévue par le président de jury, dans chaque académie autonome ou groupement d'académies, avant le début des interrogations. Chaque membre des commissions d'interrogation y sera convoqué.

Lors de cette réunion, chaque interrogateur aura pour tâches de :

- lire les dossiers des candidats et choisir le projet qui sera présenté,
- s'approprier les consignes d'évaluation.

La commission est composée de deux interrogateurs : un professeur chargé des enseignements de « gestion de projet » et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci pourra être remplacé par un autre professeur chargé de l'enseignement de « gestion de projet » ou par un professeur chargé des enseignements de « gestion de clientèles », « relation client » ou « management de l'équipe commerciale ».

La commission d'interrogation comprend au moins un professeur du public ou du privé sous contrat.

2.2 Modalités d'interrogation

• Lieu d'interrogation

En principe, le candidat subit l'épreuve dans l'établissement où il a reçu la formation, avec les matériels et les logiciels dont il a appris l'utilisation. Pour des raisons liées à des contraintes d'organisation, les autorités académiques pourront regrouper certains candidats dans des centres d'interrogation situés dans des établissements publics ou privés sous contrat dotés des équipements informatiques et logiciels adéquats.

Dans le cas où le candidat ne peut pas passer l'épreuve dans son établissement de formation, il sera invité par les autorités académiques à prendre contact avec le chef de centre dans lequel il est affecté, avant le début de l'épreuve, pour prendre connaissance des matériels existants.

Si besoin, il sera autorisé à apporter lui-même le matériel nomade lui permettant de témoigner de sa pratique professionnelle, avec lequel il a travaillé pendant la réalisation de son projet. Le candidat doit se munir des ressources et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. En tout état de cause, il est seul responsable de la mise en œuvre de ses ressources.

- **Déroulement de l'interrogation**

L'épreuve, d'une durée totale de 60 minutes, se décompose en deux parties.

Première partie : 10 minutes maximum

L'épreuve débute par une présentation par le candidat de 10 minutes maximum, à l'aide du dossier, de l'ensemble des fiches « projet » contenues dans son dossier professionnel ainsi que des missions préparatoires réalisées pendant la période de formation. Durant cette phase, le candidat ne peut être interrompu. Pour ce faire, il utilise les outils de communication qu'il juge pertinents. À la fin de cette première partie, la commission d'interrogation sélectionne pour la partie suivante le projet ayant permis de développer le plus de compétences validées par l'épreuve.

Deuxième partie : 50 minutes maximum

Cette deuxième partie se décompose en deux phases.

Dans un premier temps (20 minutes maximum), sans être interrompu par le jury, le candidat présente au choix de la commission d'interrogation, un des projets commerciaux réalisés. Pour cette présentation :

- il prend appui sur les outils informatiques et de communication utilisés pendant la réalisation du projet,
- il s'appuie sur tout document à sa convenance.

Dans un deuxième temps (30 minutes maximum), la commission d'interrogation mène un entretien exclusivement centré sur les projets réalisés par le candidat et sur les technologies commerciales afférentes, afin de préciser et/ou d'approfondir certains aspects de l'exposé. Il s'agit notamment de vérifier, si nécessaire, le degré de maîtrise des technologies de l'information et de la communication.

Dans le cas où la réalisation du projet aura nécessité le recours à des logiciels spécifiques à une entreprise ou à une organisation, il appartient au candidat de demander l'autorisation pour une utilisation dans le cadre de l'examen. En cas de refus justifié par un écrit émanant de l'organisation d'accueil (document devant être joint au dossier), il pourra s'appuyer sur tout support justifiant de l'utilisation du logiciel (page écran, schéma de fonctionnement, etc.) dans le cadre du projet.

La commission d'interrogation ne peut exiger une manipulation de l'outil hors du contexte du projet présenté. En revanche, elle appréciera **la compréhension par le candidat de l'utilisation des outils et de leurs rôles dans l'efficacité commerciale.**

L'entretien peut éventuellement être étendu aux autres projets.

2.3 Évaluation

L'évaluation permet plus particulièrement, **dans le contexte professionnel du/des projet(s),** de vérifier l'aptitude du candidat à :

- prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées au contexte commercial identifié ;
- mettre en œuvre des compétences appliquées à des situations professionnelles réelles en s'appuyant sur les technologies commerciales adaptées ;
- s'organiser, agir et travailler en équipe.

L'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe VI-3, qui comprend deux parties.

- Au recto, une grille « d'aide à l'évaluation » qui reprend les critères d'évaluation extraits du référentiel « Négociation et relation client ». Elle permet de dresser un profil de la prestation du candidat. Outil de concertation entre les membres de la commission d'interrogation, la grille d'aide à l'évaluation fonde également l'harmonisation entre les commissions d'interrogation.
- Au verso, une fiche d'appréciation qui permet de justifier la note (note sur 20 arrondie au demi-point supérieur) attribuée à chaque candidat. C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance du candidat en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée.

Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne doivent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.

Pendant et/ou après les interrogations, le président de jury veillera à organiser l'harmonisation des évaluations des différentes commissions, en s'appuyant notamment sur une comparaison des profils obtenus à l'aide des grilles « d'aide à l'évaluation » et des notes attribuées.

Cas des candidats doublants : les conditions d'interrogation et les critères d'évaluation sont strictement identiques pour tous les candidats, y compris les doublants.

ANNEXE VI-1 Cas des candidats relevant de la formation initiale : joindre autant d'attestations que de lieux de stage différents

Logo de l'organisme d'accueil

ATTESTATION DE STAGE
à remettre au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou dénomination sociale :
Secteur d'activité :
Adresse :
.....
☎
.....

Certifie que

LE STAGIAIRE

Nom : Prénom : Sexe : F ☐ M ☐ Né(e) le / /
Adresse :
.....
☎ mél :
ETUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :
BTS Négociation et Relation Client (NRC)
AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :
.....
ACTIVITÉS de l'ÉTUDIANT :
.....
.....

a effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

DURÉE DU STAGE

Dates de début et de fin de stage : Du au

Représentant une **durée totale** de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

DATES DU AU	DURÉE EN SEMAINES	FONCTIONS ASSURÉES OU ACTIONS CONDUITES	ANNÉE	
			1 ^{ère}	2 ^{ème}

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE

Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de €

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

FAIT À LE

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

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

ANNEXE VI-2

BTS Négociation et Relation Client Session 2018	
E6 - Conduite et présentation de projets commerciaux	Fiche Projet N° (recto)
TITRE:	
ÉTUDIANT Nom : _____ Prénom : _____	
PARTENAIRE NOM de l'entreprise¹ : _____ Adresse : _____ Activité : _____ Service : _____	
DATE(S) ET DUREE(S) DU PROJET :	
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA RÉALISATION DU PROJET	
NOM	QUALITE
OBJECTIF(S) DU PROJET	
LISTE DES ANNEXES (à apporter le jour de l'épreuve) :	

¹ Ou de l'organisation

E6 – CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX	Fiche Projet N° (verso)
Nom :	Prénom :
DESCRIPTION DU PROJET COMMERCIAL	

ANNEXE VI-3

BTS Négociation et Relation Client

Session 2018

E6 – Conduite et Présentation de Projets Commerciaux

Durée 1heure - Coefficient 4

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION

NOM et Prénom du candidat :

N° JURY:

N° candidat :

Date :

INTITULE DU PROJET :

Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien	Note
C1. Exploiter et partager l'information commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/20
Pertinence du choix des méthodes relatives à la recherche et à la capture de l'information Efficacité de l'utilisation des matériels et des TIC mis à disposition Production d'une information pertinente Evaluation de l'information avec des critères objectifs tels que stabilité, confidentialité... Mise à disposition effective et partage de l'information Formulation de propositions d'amélioration ou de modification du SIC si nécessaire					
C2. Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/30
Réalisation de simulations grâce aux outils d'aide à la décision Compréhension du contexte et respect des contraintes (budget, temps, moyens matériels et humains...) Choix adapté des méthodes et outils à utiliser Définition et mise en œuvre rationnelle des choix (organisation, moyens, méthodes et outils) Évaluation pertinente des actions entreprises (quantité, qualité, délai, coût) Gestion rationnelle du temps Respect des engagements pris					
C4. Prendre des décisions commerciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/30
Intégration de la problématique commerciale de l'entreprise Définition de plans d'actions réalistes et argumentés Anticipation et prise en compte des risques Analyse critique et réactivité Initiative et autonomie dans la prise de décision					
Total :					/80
Note :					/20
Nom et signature des examinateurs :					
-					
-					

BTS Négociation et Relation Client
Session 2018

APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E6 - CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX

NOM et Prénom du candidat : _____ **N° candidat :** _____

Date : _____ **N° JURY :** _____

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-

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

BTS Négociation et Relation Client – Session 2018

**Épreuve E6 : Conduite et Présentation
de Projets Commerciaux**

Contrôle de conformité

Nom : Prénom :

N° de candidat :

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

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

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

Date du contrôle :

Visa :