



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



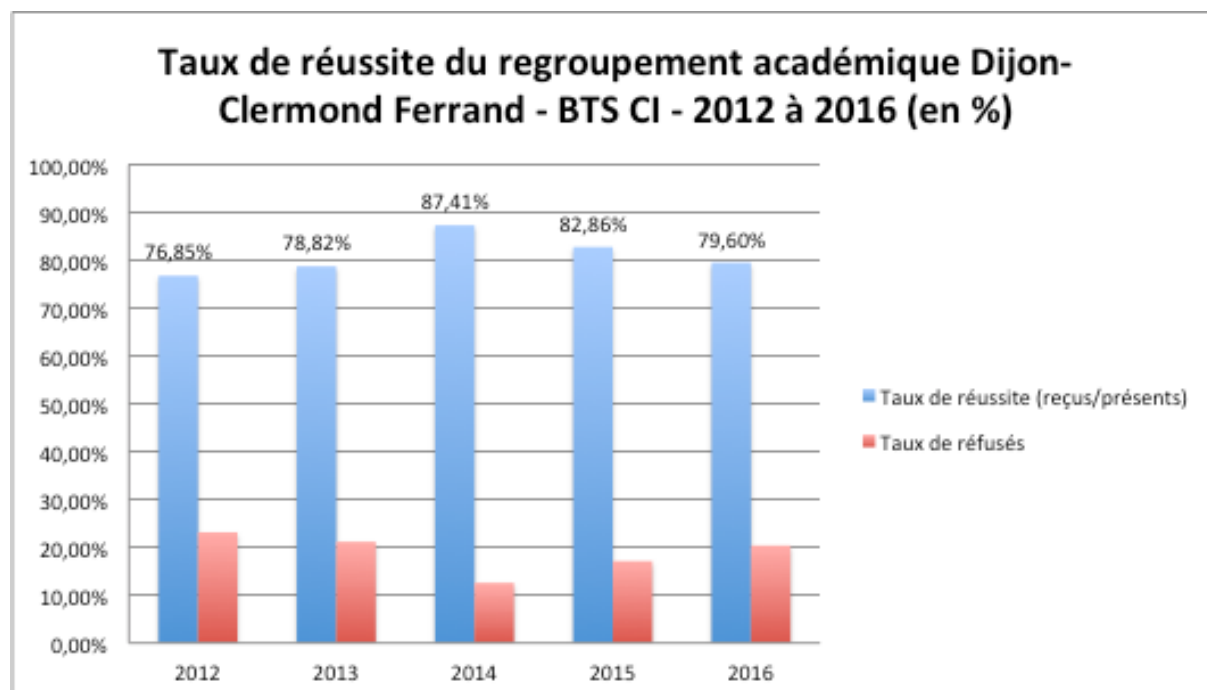
Brevet de technicien supérieur « Commerce international à référentiel européen »

Session 2016

RAPPORT DE JURY

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



1.2 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A06 CLERMONT-FERRAND			
003001SS CNED ALLIER	1	-	0%
063001SF CNED PUY DE DOME	6	-	0%
0630077S LY.A.BRUGIERE CLERMONT-FERRAND	27	21	77.8%
063100SS INDIVIDUELS PUY DE DOME	1	1	100%
TOTAL	35	22	62.9%
A07 DIJON			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	23	16	69.6%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	1	-	0%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	28	28	100%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	1	50.0%
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON	12	12	100%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	6	5	83.3%
089002SB ISOLES YONNE	2	1	50.0%
0890079C LPP ST JOSEPH AUXERRE	33	28	84.9%
TOTAL	106	91	85.1%
TOTAL	141	113	79.6%

1.3 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Épreuves	2012	2013	2014	2015	2016
E1. Culture générale et expression	10,61	11,03	11,43	11,21	10,71
E21. Langue vivante étrangère A	13,35	13,54	13,03 (ang) 13,24 (all) 13,24 (esp)	12,09 (ang) 16,09 (all) 12,98 (esp)	12,48 (ang) 16,42 (all) 13,88 (esp)
E22. Langue vivante étrangère B			11,42 (ang) 11,90 (all) 11,76 (esp)	11,78 (ang) 12,07 (all) 11,38 (esp)	12,64 (ang) 13,29 (all) 12,45 (esp)
E31. Economie-Droit	9,67	10,04	10,86	10,97	9,68
E32. Management des entreprises	11,38	12,74	9,68	11,7	11,95
E41. Analyse diagnostique des marchés étrangers	12,64	12,83	12,65	12,37	12,16
E42. Exploitation du système d'information	13,08	12,65	12,59	12,28	12,17
E51. Prospection et suivi de clientèle	12,87	12,36	12,59	12,45	11,99
E52. Négociation en LVE	13,84	13,04	13,27 (ang) 13,05 (all) 13,74 (esp)	12,48 (ang) 14,46 (all) 12,74 (esp)	12,21 (ang) 13,58 (all) 13,30 (esp)
E61. Montage des opérations d'import-export	10,887	10,15	11,43	10,07	8,17
E62. Conduite des opérations d'import-export	12,88	12,9	13,03	12,41	11,98

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le thème proposé était centré sur la commémoration.

Pour cet exercice, les documents proposés étaient :

- Document 1 : Patrick GARCIA, Exercices de mémoire ? Les pratiques commémoratives dans la France contemporaine », *La mémoire, entre histoire et politique*, Éditions La Documentation Française, juillet-août 2001
- Document 2 : Tzetan TODOROV, « La vocation de la mémoire », *La mémoire, entre histoire et politique*, Éditions La Documentation Française, juillet-août 2001
- Jean-Pierre STROOBANTS, « Le rendez-vous manqué de l'Europe avec le centenaire », *Le Monde*, mardi 11 novembre 2014
- Victor HUGO, « Funérailles de l'Empereur, le 15 décembre 1840 », *Choses vues 1830-1848*, Éditions Gallimard.

L'intitulé du sujet du travail d'écriture personnelle était le suivant ; « Selon vous, des cérémonies collectives, liées à la mémoire de faits passés sont-elles nécessaires dans notre société ? »

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 mise en œuvre reste toutefois difficile. En effet, la confrontation réelle des documents reste délicate pour certains candidats. Paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans les travaux les plus fragiles.
- la maîtrise de l'expression personnelle demeure fragile faute de références culturelles.

Principaux conseils aux candidats

Sur la forme, il est important de penser à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction.

Concernant le fond, les principes de l'exercice de synthèse sont à conforter :

- 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 ou la citation ;

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.

- Dans l'exercice d'expression personnelle, l'analyse du sujet doit mettre en lumière la spécificité du sujet par rapport à la thématique nationale. L'expression personnelle doit s'appuyer sur la culture personnelle et ne saurait se limiter aux références tirées des textes proposés en première partie.

2.2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE A – E21

2.3 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE B – E22

Prestations des candidats

En ponctuel, les sujets sont jugés conformes au programme. Le niveau des prestations est plutôt faible. Le jury relève une connaissance très insuffisante de l'actualité et des lacunes langagières.

En CCF, les sujets proposés pour l'écrit et pour l'oral sont jugés satisfaisants : ils proposent des documents d'actualité en lien avec des thèmes abordés au moins partiellement au cours de la formation. Les questions sont conformes aux thèmes traités.

Conseils aux étudiants

- Outre les compétences linguistiques, la connaissance des réalités culturelles, économiques et sociales du pays sont fondamentales.
- Le stage à l'étranger est fortement recommandé pour acquérir plus d'aisance dans la communication.
- Compte-rendu écrit : il faut rédiger une introduction (avec date, source, thème principal), faire preuve d'esprit de synthèse et sélectionner les informations essentielles pour respecter le nombre de mots imposé (si le nombre de mots est inférieur, le candidat s'auto-pénalise car il manque des informations et s'il est supérieur, les informations figurant au-delà du nombre de mots indiqué ne sont pas prises en compte) ; le compte-rendu doit être structuré et cohérent.
- Sujet d'expression : il faut rédiger un texte structuré et cohérent, en soignant la langue française.
- Indiquer le nombre de mots à la fin du compte-rendu et de la partie expression écrite.
- Lettre : il faut respecter les consignes données (tous les items doivent figurer).et adopter les normes de rédaction d'un courrier en italien (mise en page, expéditeur, destinataire, date, objet, pièces jointes, signature, formule de politesse).
- Plus généralement, il est rappelé la nécessité de respecter les consignes (compte-rendu en français/anglais) selon les épreuves
- La présentation doit être soignée.
- Il est enfin recommandé de se tenir au courant de l'actualité.

- L'acquisition d'ouvrages de référence (enrichissement lexical général et spécifique), bases de grammaire est encouragée.

On peut conseiller aux candidats des ouvrages dédiés aux BTS tertiaires : Active Notebook, collection Gallée (Nathan), Active Business Culture (Nathan), Vocabulaire d'anglais commercial, collection réflexe (Nathan), Les Nouveaux Cahiers d'Anglais BTS (Foucher), Make it Pro (Hattier).....

2.4 ECONOMIE DROIT – E31

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

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

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

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

Le sujet

Le sujet d'économie porte sur la finance solidaire. 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.

Le sujet de droit traite des pourparlers, du droit de retrait du salarié en cas de danger grave et imminent, des restrictions à l'usage des TIC imposées à l'employeur en matière de recrutement et en matière de contrôle et de surveillance des salariés.

La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à 9 sur 20 (après arrondi de la note globale). Les notes sont meilleures en droit (environ 1,5 point de plus en moyenne).

Commentaires sur la forme.

En général, la méthode a été respectée. La forme a été prise en compte dans le barème.

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

Commentaires sur le fond.

➤ En économie :

Les étudiants ont paraphrasé les documents qui présentaient la finance solidaire, thème que la plupart d'entre eux découvraient à l'examen. Certaines définitions

proches ont posé problème aux candidats : finance solidaire/placement solidaire ; question relative au financement interne/externe, finance et épargne solidaires. La formulation de la troisième question, plus complexe, a fait que de nombreux candidats n'ont pas abordé les notions de croissance et d'investissement.

➤En droit :

Les travaux demandés sont conformes aux attentes.

Conseils aux candidats

En économie :

- Faire des conclusions par question. Celles-ci sont valorisées par le barème.
- Les connaissances, les savoirs sont clairement attendus dans les réponses. Les seules compétences de repérage d'information, d'analyse et de synthèse sont insuffisantes pour garantir un résultat satisfaisant.
- Il est essentiel de définir systématiquement et complètement des mots-clés du sujet.

En Droit :

- Dans sa formulation, le problème juridique doit être posé de manière générale et non centré sur l'unique cas juridique proposé.
- Il est impératif de respecter la forme demandée par le sujet pour comptabiliser les points (cas pratique ou note structurée).
- Il est nécessaire de citer la jurisprudence du dossier.

2.5 MANAGEMENT – E3B

À propos du sujet

Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale classique portant sur une entreprise de service. Il est jugé intéressant, accessible et semble à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources originales, variées (texte, tableau, organigramme, entretien avec le dirigeant) et claires.

Le questionnement permettait d'évaluer les connaissances suivantes : style de direction, moyens de coordination, diagnostic stratégique, stratégies globales et structures.

L'identification du problème de management n'était pas demandée aux étudiants, mais était posée par le sujet, ceci afin de permettre aux candidats de mener une réflexion plus guidée au regard des dysfonctionnements observés et de proposer des solutions réalistes et opérationnelles.

Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait en incipit 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).

Le barème de correction a été apprécié dans la mesure où il 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 des dernières questions a été plus délicate, la formulation des questions, sujette à ambiguïté, ayant visiblement posé problème aux candidats. Les références théoriques étant attendues, elles ne donnaient lieu à aucun point bonus, permettant ainsi une plus grande équité d'évaluation de l'examen. Par ailleurs, l'attention des correcteurs était portée davantage sur la maîtrise des contenus et sur la démarche argumentative plutôt que sur les seuls noms d'auteurs. Ainsi, les réponses d'étudiants présentant les différentes typologies étaient valorisées même si elles ne nommaient pas expressément le(s) auteur(s).

La prestation des candidats

Éléments statistiques

Nombre de copies évaluées : 1.312

Moyenne : 10,73

Médiane : 10,5

Écart type : 3,38

L'éventail des points a été très largement utilisé (de 1 à 20) avec une proportion élevée de candidats ayant obtenu une note supérieure ou égale à 14 (un candidat sur cinq). Cependant, un tiers des candidats n'a pas obtenu la moyenne à l'épreuve.

De l'avis général, la qualité d'ensemble s'améliore légèrement. D'une part, de réels efforts de présentation des copies ont été soulignés et appréciés. D'autre part, des efforts d'argumentation ont été fournis.

Question par question

Question 1 : Caractériser le style de direction

Moyenne : 1,35/2

Question assez bien traitée par les candidats puisque 60 % ont obtenu la note maximale. La plupart ont bien caractérisé le style de direction. On dénote toutefois quelques confusions entre style participatif et style consultatif.

Question 2 : Présenter un diagnostic externe.

Moyenne : 2,42/4

Les candidats se réfèrent pour la plupart à l'outil PESTEL, parfois aux forces concurrentielles de M. Porter, pour structurer leur diagnostic. En revanche, quelques-uns utilisent à mauvais escient le modèle SWOT, alors que celui-ci fait référence à l'ensemble du diagnostic, interne et externe. De même, près d'un quart n'atteint pas la moyenne à cette question, pourtant très classique, en raison d'une difficulté à isoler les seuls éléments de diagnostic externe. Beaucoup ne vont pas au bout du diagnostic en ne distinguant pas les opportunités des menaces.

Question 3 : Identifier la stratégie globale

Moyenne : 1,14/2

La question a été majoritairement bien traitée, dans la mesure où les deux réponses, diversification ou spécialisation, étaient acceptées. Toutefois, la justification a été souvent pittoresque (ainsi, apprend-on que l'entreprise est spécialisée car... les salariés sont spécialisés !), voire absente.

La référence théorique aux travaux d'I. Ansoff est connue d'une majorité des étudiants.

Question 4 : Repérer les mécanismes de coordination **Moyenne : 0,92/2**

De nombreux candidats ne connaissent pas les mécanismes de coordination de H. Mintzberg. La question a ainsi été fort mal traitée par une grande majorité d'entre eux, moins d'un quart obtenant la moyenne.

Le fait que cette question avait été accompagnée d'une ressource lors d'une précédente session de l'examen, explique peut-être l'absence de connaissance théorique des candidats.

Question 5 : Analyser les facteurs déterminant la décision d'investir dans les nouvelles technologies **Moyenne : 1,36/2**

Si les candidats repèrent assez bien deux facteurs qui ont influencé le choix d'investir, plus rares sont ceux qui enrichissent leurs argumentations de références théoriques (H. Simon avec son modèle IMC, quelques références aux facteurs de contingence, parfois L. Greiner). Les réponses portent davantage sur la concurrence et sur la demande.

Question 6 : Identifier et justifier l'influence des nouvelles technologies sur la structure de l'entreprise **Moyenne : 1,36/3**

Les correcteurs ont choisi de corriger de façon globale les questions 6 et 7 puisque les solutions proposées devaient découler des dysfonctionnements et/ou opportunités relevés à cette question.

Les correcteurs ont donc fait preuve d'ouverture d'esprit en valorisant les candidats qui, d'une part ont développé une argumentation pertinente, et, d'autre part, ont su garder une cohérence avec leur réponse à la question suivante.

Question 7 : Proposer des solutions opérationnelles qui permettront la réussite de ces changements **Moyenne : 2,7/4**

Là encore, la formulation de la question a induit les candidats à ne traiter la question que de façon partielle. En effet, le terme « opérationnel » a été analysé par certains candidats, comme « relevant du management opérationnel ». De ce fait, ils n'ont alors proposé que des solutions de court terme, et non relatif à la structure, ce qui explique le peu de solutions proposées.

Conseils aux candidats

L'épreuve de management des entreprises nécessite des réponses argumentées et structurées faisant référence à des contenus théoriques et à des auteurs.

Réussir l'épreuve implique de donc de respecter, outre un apprentissage régulier et approfondi des notions, concepts et auteurs de l'ensemble du programme (ie des deux années), certaines règles méthodologiques :

- Repérer et définir les mots clés.
- Prendre le temps de lire l'ensemble des ressources fournies.
- 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.
- Bien lire les questions, les relier aux concepts, notions et auteurs étudiés, afin d'identifier le travail demandé (et éviter ainsi le hors-sujet) et de structurer la

réponse. Il convient de mobiliser ces références théoriques explicitement, en ne se contentant pas de recopier des passages entiers de ressources sans analyse (et éviter ainsi de se contenter de paraphraser).

- Veiller à proposer des solutions cohérentes avec le problème de management identifié et prendre le temps de développer et d'argumenter ces différentes solutions.
- Présenter une copie agréable et facile à lire (la forme doit mettre en évidence la structure de la réponse) et soigner l'expression ainsi que l'orthographe.
- Un entraînement régulier et motivé est la plus sûre clé de la réussite. Pour cela, depuis 2010, de nombreux sujets permettent d'étudier les problématiques de management des entreprises.

2.6 ANALYSE DIAGNOSTIQUE DES MARCHÉS ÉTRANGERS – E41

Épreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

A propos du sujet

Le cas est accessible pour des étudiants de BTS quant au produit. Il traite de l'exportation de piscines : il n'y a pas de difficulté à appréhender le produit sur le plan technique.

Les questions cette année étaient très formatées. On trouve par exemple dans les tâches à accomplir :

- *Rédiger une note de synthèse*, ce qui est nouveau sur la forme mais pas sur le fond
- *Comparer 2 marchés*

Les autres questions sont assez classiques, à savoir :

- Sélectionner et justifier le choix d'un marché cible
- Présenter les forces de l'entreprise
- Formuler des recommandations commerciales pour aborder le marché choisi (mix)

A noter cette année : il n'y a aucune question qui nécessite le recours aux outils de gestion (calculs).

Le sujet est présente une certaine difficulté en réflexion commerciale, justification et structuration des idées.

Commentaires sur la prestation des candidats

Cette année le niveau des candidats est globalement insuffisant. La plupart des candidats semblent peu préparés aux exercices demandés. Certains ne font pas le travail demandé ou répondent sans plan qui permette de traiter de façon efficace la question. Le vocabulaire commercial n'est pas maîtrisé.

Sur la forme, de nombreuses fautes d'orthographe (de type simple accord au pluriel) sont présentes. On déplore également une mauvaise expression française qui parfois vide de son sens la réponse des candidats.

Conseils aux candidats

- Prendre le temps nécessaire pour bien comprendre les questions
- Connaître la méthodologie des exercices du commerce international : les plans types de l'étude pays, de l'étude de Marché, du diagnostic Interne, du plan de marchéage, les critères utilisés pour l'analyse critique des sources documentaires.
- Connaître les dispositifs d'appui au Commerce International
- Il est très fortement recommandé aux candidats de se préparer en travaillant avec les cas des années précédentes.
- Posséder les politiques commerciales afin de proposer des recommandations commerciales (marketing-mix) cohérentes.
- Faire des efforts de présentation, d'orthographe, d'écriture et aérer les copies.

Le jury rappelle aux candidats la nécessité de s'entraîner aux questions typiques des compétences évaluées au moyen des sujets des années précédentes, la banque de sujet étant maintenant riche et variée. Même si les sujets varient et évoluent, les compétences évaluées demeurent les mêmes. La structuration des idées est fondamentale et elle est souvent la même.

2.7 EXPLOITATION DU SYSTÈME D'INFORMATION – E42

Épreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

Commentaires sur la prestation des candidats

Les dossiers fournis au jury et les prestations des candidats sont d'une qualité inégale.

Les étudiants utilisent dans leurs dossiers des termes dont ils ne connaissent ni la définition, ni les éléments constitutifs (réseau, système d'information...).

Conseils aux candidats :

- Prendre connaissance des critères d'évaluation du candidat en consultant la grille d'évaluation de l'épreuve ponctuelle E42
- Réaliser un dossier support permettant d'évaluer les compétences attendues (dans un contexte professionnel de collecte et de traitement de l'information commerciale, utiliser l'outil informatique pour présenter et diffuser l'information)

Rappel : La validation de cette épreuve couvre l'ensemble des compétences du C2i niveau 1. En conséquence, une connaissance suffisante des logiciels incontournables est attendue. Le jury liste, à titre indicatif et pour rappel, les fonctionnalités attendues :

Les fonctions indispensables du traitement de texte

- Saisir un texte et améliorer la présentation d'un document : césurer, centrer, tracer des encadrements, faire un retrait, insérer un caractère spécial, créer

une lettrine présenter un document en colonnes, hiérarchiser le document, poser des tabulations.

- Créer un en tête et un pied de page, créer un sommaire, ajouter des notes et des renvois, ajouter des signets
- Savoir utiliser l'outil dessin pour insérer une forme, insérer un objet Wordart, insérer un graphique
- Créer et travailler dans un tableau
- Créer et utiliser un modèle de document
- Savoir réaliser un publipostage (créer le document principal, le document source de données, insérer les champs de fusion, réaliser la fusion)

Les fonctions indispensables du tableur

- Créer les cellules d'une feuille de calcul et mettre en forme les données d'une feuille de calcul
- Effectuer des calculs usuels en utilisant les constantes, la recopie...
- Utiliser des fonctions statistiques (par exemple la moyenne) et la fonction conditionnelle SI
- Construire un graphique et le mettre en forme
- Utiliser un tableau de données et connaître le vocabulaire associé : trier et/ou filtrer des données, utiliser la fonction Recherche V, extraction des données simple critère et critères multiples.

Les fonctions indispensables des bases de données :

- Créer la structure d'une base de données comprenant au minimum trois tables
- Définir des relations
- Créer des requêtes
- Créer et modifier un formulaire, créer un état

Les fonctions indispensables de la présentation assistée par ordinateur

- Mettre en page l'arrière plan du diaporama
- Mettre en forme le contenu
- Insérer une illustration dans une diapositive
- Animer un diaporama et minuter un diaporama
- Faire des transitions
- Ajouter du son
- Modifier le plan de présentation
- Diffuser une présentation en boucle

Savoir réaliser un dépliant, un flyer avec un logiciel de PAO

2.8 PROSPECTION ET SUIVI DE CLIENTÈLE – E51

Épreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

Commentaires généraux sur le sujet :

Le sujet 2016 couvre une large partie du programme de prospection et suivi de clientèle :

- prospection du marché américain
- adaptation de l'offre au marché
- animation du réseau de vente et supports de communication

Le sujet, assez long pour une épreuve de 3 heures, a conduit les étudiants à des réponses succinctes et peu structurées.

Prestations des candidats :

Dans la première partie, l'on note des difficultés à faire la différence entre cible de consommation et cible de prospection (questions 1.1 et 1.2). Les réponses sont par ailleurs en général peu argumentées.

En partie 2, le calcul du prix de vente au consommateur nécessitait l'utilisation de devises différentes, d'unités de mesure différentes et d'intégrer dans la réflexion les marges des intermédiaires : les étudiants ont eu de grandes difficultés à le faire.

Enfin, dans la troisième partie, le jury a observé des réponses très succinctes et une analyse insuffisante des questions, souvent en raison d'un manque de temps.

Conseils aux candidats :

Il est nécessaire de procéder à une analyse fine des questions : celle-ci s'appuie notamment sur une analyse précise du vocabulaire et de la structure de la question.

Il convient de bien délimiter les questions afin d'éviter les répétitions.

La méthodologie étudiée dans l'année est bien évidemment à reprendre pour structurer les réponses et n'oublier aucun élément important.

2.9 NÉGOCIATION EN LVE – E52

Epreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

L'épreuve repose sur un dossier (6 pages maximum) élaboré et envoyé au préalable par le candidat qui synthétise les informations nécessaires pour mener une négociation vente avec un client étranger en présentant le contexte commercial, le contexte de la négociation, l'offre de l'entreprise exportatrice et les outils d'aide à la vente utilisés.

A partir du dossier remis, la commission d'interrogation construit une situation de négociation (fiche en langue étrangère) qui est proposée au candidat lors de la période de préparation.

Le candidat dispose de 40 minutes pour découvrir plus précisément son client, se fixer une stratégie de négociation et adapter son offre et son argumentation.

L'un des interrogateurs jouant le rôle du client, le candidat simule en langue étrangère, pendant 15 minutes au maximum, l'entretien de vente.

Dans un second temps, le candidat échange, pendant 25 minutes maximum, avec le jury.

Conseils aux candidats

- La connaissance des attendus de l'épreuve se révèle souvent insuffisante. Aussi est-il indispensable de relire la circulaire d'organisation des examens ainsi que la grille des compétences attendues pour l'épreuve E52.
- Étudier avec un manuel de négociation vente de BTS afin de connaître et mettre en œuvre les techniques de négociation jusqu'à la conclusion.
- Bien connaître l'entreprise vendeuse. Le candidat joue le rôle du vendeur, il doit à ce titre avoir une parfaite connaissance du fonctionnement de l'entreprise et du marché.
- Le vocabulaire spécifique à l'offre doit être travaillé.
- Préparer des outils d'aide à la vente dans la langue choisie et les porter le jour de l'épreuve : plan de découverte des besoins, argumentaire CAP/SONCAS, catalogues, échantillons, carte de visite, présentation power point de l'entreprise, liste de prix, etc. Les outils peuvent et doivent être utilisés face au jury.
- Contrairement à ce que les étudiants peuvent penser, un entretien de vente ne se limite pas à un argumentaire produit. Pour bien argumenter il faut d'abord découvrir les besoins du client puis être capable de parler de son entreprise et de ses produits en adaptant le discours aux besoins identifiés et à la personnalité du client.

2.10 MONTAGE DES OPÉRATIONS D'IMPORT-EXPORT – E61

Rappel des finalités de l'épreuve

L'évaluation porte sur les capacités d'analyse et de résolution de problèmes lors de montage d'opérations commerciales d'achat et de vente à l'international.

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- analyser des situations commerciales réelles,
- choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en œuvre
- rechercher et proposer des solutions réalistes permettant de résoudre efficacement les problèmes posés
- justifier les décisions en mobilisant les savoirs associés.

Il a été rappelé que le sujet de l'étude de cas doit permettre d'évaluer les compétences suivantes, inscrites au référentiel :

- CP1 Identifier les fournisseurs potentiels
- CP2 Sélectionner les fournisseurs potentiels
- CP3 Identifier et rechercher des prestataires de service pour les opérations du commerce international (assurance, logistique, finance)
- CP4 Réaliser une analyse qualitative et quantitative des différents prestataires de service en fonction de critères établis
- CP5 Évaluer les performances des prestataires de service

- CP6 Communiquer et négocier avec des prestataires de service potentiels
- CP7 Fournir les éléments nécessaires aux services compétents de l'entreprise afin d'établir des contrats de partenariat ou de prestation de service

Commentaires sur le sujet

Le sujet balaie de nombreux points du référentiel qui apparaissent abordables pour nos étudiants, les questions sont formulées pour évaluer les compétences inscrites au référentiel.

L'accent est porté sur les aspects qualitatifs, bien au-delà des aspects quantitatifs ; un calcul doit toujours être interprété pour répondre à une question précise. Bien qu'annoncée et préparée au cours de l'année, cette nouvelle formulation a fortement perturbé les candidats.

Le sujet se compose de deux parties :

- Une partie exportation sur 45 points
- Une partie importation sur 35 points

Les candidats ont trouvé la 1^{ère} partie du sujet longue à traiter ; en témoignent de nombreuses questions non abordées dans la 2^{ème} partie.

Analyse du sujet

La première partie est consacrée aux opérations d'exportation, notée sur 45 points. Elle comporte trois sous-parties :

- Le choix d'un mode de transport

La question formulée en « évaluez les solutions logistiques envisagées » a posé un réel problème aux candidats, il s'agissait de coter une prestation maritime, puis une prestation aérienne et d'établir un comparatif. Le comparatif n'a pas toujours été fait et souvent les candidats ont choisi une prestation, ce qui ne leur était pas demandé.

- La prévention des risques

La question 1.4 a été mal comprise par les candidats, quand ils ont réussi à calculer la recette nette d'une Mobilisation d'une Créance Née à l'Etranger (MCNE), ils n'ont pas analysé l'« intérêt d'y recourir ».

- Le processus logistique et relations client.

Ces trois questions traitent de la prévention des risques de transport mais sous trois aspects distincts : avec le responsable logistique de l'entreprise, avec les clients, avec les clients dans leurs relations avec les transporteurs.

Ces trois aspects que les correcteurs ont trouvés novateurs et intéressants, ont été particulièrement mal traités par les candidats. Ils se sont répétés, en omettant de s'adapter aux différents interlocuteurs envisagés.

La deuxième partie, consacrée à la gestion des importations, notée sur 35, comporte deux sous parties:

- L'analyse de conditions générales d'achat

Cette sous partie s'intéresse aux conditions d'achat de l'entreprise et au choix d'un fournisseur. La question 2.1 demandait la « justification » des conditions d'achat ; un grand nombre de candidats s'est contenté de recopier les conditions d'achat. Dans la question 2.2, les correcteurs ont noté la quasi-absence des calculs des droits de douane.

Plusieurs candidats n'ont pas compris le terme « prototype » et l'ont confondu avec une pro-forma

- Le montage du crédit documentaire et la gestion douanière

La question 2.4 n'a pas été comprise par la grande majorité des candidats, elle portait sur la toute première étape du processus d'un crédit documentaire (la phase d'écriture de l'ouverture du crédit documentaire) ; cette question novatrice a été très peu traitée par les candidats.

Globalement, les correcteurs ont remarqué de nombreuses erreurs de positionnement des candidats, dans cette partie consacrée aux opérations d'importation, les candidats raisonnent comme des exportateurs.

Conseils aux candidats

Sur la forme :

Les correcteurs conseillent aux candidats de rédiger chaque partie sur des copies séparées. Ils leur rappellent également de soigner la rédaction de leur copie, de répondre sous forme de tableau, même lorsque l'énoncé ne l'impose pas, de ne pas écrire au crayon de papier ou des encres reconnaissables.

Sur le fond :

Les candidats doivent s'attacher à bien lire les termes du sujet pour se centrer sur la question posée. La formulation des questions sous forme de compétence doit inciter les candidats à contextualiser leur réponse tout en utilisant les connaissances théoriques étudiées en cours.

Ils doivent justifier les choix opérés ; tous les calculs doivent être détaillés les choix opérés ; tous les calculs doivent être justifiés.

2.11 CONDUITE DES OPÉRATIONS D'IMPORT-EXPORT – E62

Epreuve en CCF

L'épreuve E62 permet d'évaluer les compétences opérationnelles acquises par le candidat en entreprise lors du stage de 2^{ème} année.

Les modalités sont différentes selon le mode de passage ponctuel ou CCF.

- En CCF, il s'agit d'un dossier professionnel comprenant plusieurs travaux et évaluations ;
- En ponctuel, un oral de 30 minutes conditionné par le dépôt, à une date précisée par le service des examens, d'un dossier de 5 pages, et le respect de certaines modalités comme celles d'apporter le jour de l'épreuve « tout document pouvant venir en appui de la prestation » (liasse documentaire) et de ne pas utiliser de supports numériques.

Les candidats, qui n'ont pas eu leur BTS, passé en CCF antérieurement, et qui se présentent à nouveau en candidat libre, doivent se montrer particulièrement vigilants : le service des examens envoie aux candidats l'extrait de la circulaire d'organisation précisant les modalités de passage des différentes épreuves. Les candidats doivent les connaître et les respecter.

Conseils aux candidats

- Il est rappelé aux candidats la nécessité de prévoir un support de communication non numérique pour introduire l'entreprise. La liasse documentaire est un outil au service de la communication avec le jury.
- L'exposé oral doit être préparé en amont de sorte à pouvoir prendre la parole et s'exprimer face au jury en développant ses propos.
- Travailler en tenant compte des compétences et des critères d'évaluation de l'épreuve.
- Enfin, il convient de ne pas présenter deux années consécutives le même dossier sans la moindre amélioration.