



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



## Brevet de technicien supérieur « Négociation Relation Client »

Session 2016

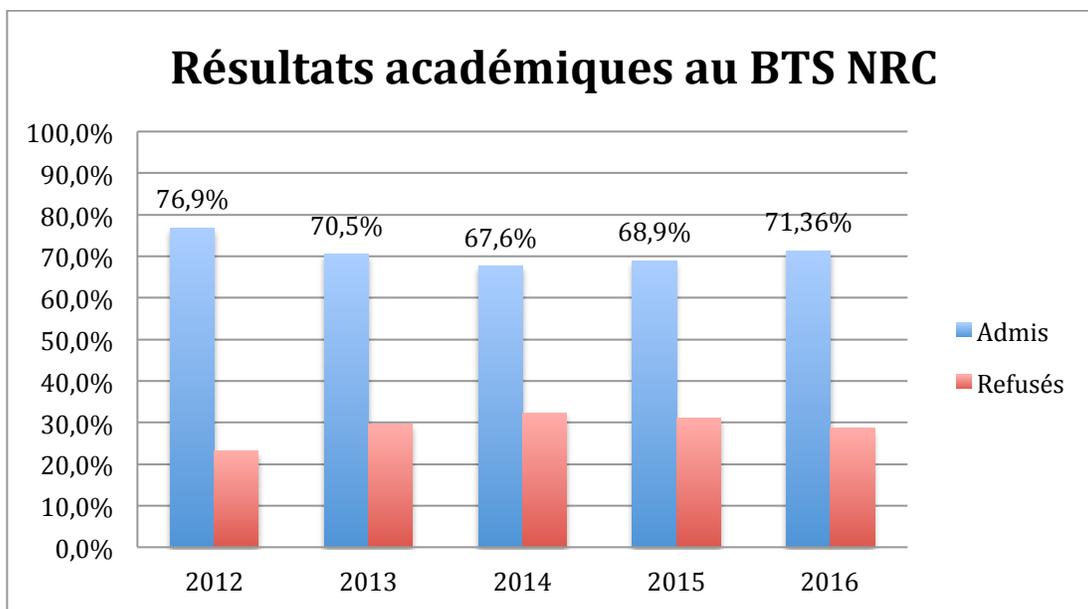
### RAPPORT DE JURY

La session 2016 s'est parfaitement déroulée grâce à l'implication de tous et notamment des équipes qui contribuent activement à l'organisation du BTS. Il faut aussi remercier l'ensemble des collègues qui ont participé à l'examen et plus particulièrement les rédacteurs des rapports.

## 1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

### **11 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION**

Le taux d'admission résultats de cette année renoue avec les niveaux antérieurs à 2014.



## 12 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	22	20	90.9%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	9	2	22.2%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	24	19	79.2%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	-	0%
0211985U SB FORMATION DIJON	2	1	50.0%
0212002M DIJON FORMATION	13	12	92.3%
0212052S CFA ST BENIGNE	33	22	66.7%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	6	4	66.7%
058002SL ISOLES NIEVRE	1	-	0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	3	1	33.3%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	2	-	0%
0711729U LYCEE E GAUTHEY CHALON	26	19	73.1%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	18	15	83.3%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	5	4	80.0%
071450SA CHALON FORMATION	9	7	77.8%
0890005X LEGTP J.J. FOURIER AUXERRE	18	14	77.8%
089002SB ISOLES YONNE	7	1	14.3%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	8	5	62.5%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	1	100%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	5	5	100%
TOTAL	213	152	71.4%

## 13 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Epreuves	2012 (acad)	2013 (acad)	2014 (acad)	2015 (acad)	2015 (national)	2016 (acad)
U1. Culture générale et expression	10,15	10,47	9,76	9,25	9,50	9,38
U2. Communication en LVE	11,37	10,34	11,82 (Anglais)	10,73 (Anglais)	12,04 (Anglais)	11,38 (Anglais)
U31. Economie-Droit	8,74	10,05	9,75	8,97	9,12	9,14
U32. Management	9,86	9,46	8,43	10,12	9,63	11,34
U4. Communication commerciale	13,09	12,9	12,19	12,51	13,19	12,78
U5. Management et gestion d'activités commerciales	9,86	9,22	10,10	10,90	10,24	10,05
U6. Conduite et présentation de projets commerciaux	12,14	11,11	10,10	10,57	12,9	11,74

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

### **21 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.

## **22 LANGUE VIVANTE - ANGLAIS – E2**

### **Anglais**

Rappel des épreuves :

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

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

#### **Partie compréhension interaction :**

Treize documents ont été proposés aux examinateurs pour la compréhension de l'écrit ou de l'oral : des extraits de la presse anglo-saxonne papier ou en ligne de 2015, composés d'environ 250 mots et traitant de sujets d'actualité liés au commerce, par exemple, Black Friday, la place des robots dans le monde du travail, les sites de vente comme Alibaba, que faire des invendus ; 27 vidéos provenant de sites divers comme la BBC, YouTube, VOA news, CNN, NBC avec des accents variés et d'une durée de 1 minute 39 à 3 minutes 20 évoquant des sujets tels que les innovations technologiques comme les drones d'Amazon, les produits contrefaits, les lois sur le travail le dimanche, Airbnb, le scandale Volkswagen. Le grand nombre de vidéos a permis aux examinateurs d'éliminer les vidéos les plus longues.

Dans les trois centres les examinateurs ont constaté que les candidats connaissaient les modalités des épreuves. Quelques candidats se sont présentés avec des documents personnels tels que devis ou bon de commande pré-rédigés et ont été lorsqu'il leur a été rappelé que tout document est interdit.

Une grande hétérogénéité des prestations des candidats a été observée.

#### **Partie compréhension interaction textes ou vidéos :**

Les candidats introduisent le texte ou la vidéo de façon assez satisfaisante et rendent compte du document dans sa globalité. En revanche, ils ont du mal à comprendre des éléments plus complexes et à analyser le contenu des documents. Ils se contentent trop souvent de répéter des morceaux de texte ou de décrire des images en y ajoutant quelques mots de liaison. Il semble que la compréhension soit l'exercice le plus périlleux pour les candidats, les étudiants ou apprentis ont du mal à saisir l'implicite du document, à comprendre certains accents, la restitution de la compréhension écrite ou orale est donc très courte, ce qui oblige l'examineur à poser des questions souvent bien mal comprises par les candidats. De ce fait, la partie échange avec l'examineur à propos du document est la plupart du temps très longue, lente et laborieuse.

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

contentent souvent d'une prononciation plus qu'approximative, font peu d'efforts pour prononcer les h ou les th correctement, ce qui nuit bien évidemment à une bonne compréhension. Cependant certains candidats comprennent et analysent le texte ou la vidéo, réagissent avec pertinence tout en s'exprimant dans une langue correcte et fluide.

### **Partie négociation :**

Il s'agit de vérifier l'aptitude des candidats à participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle et plus précisément à mener une négociation à partir d'un document iconographique à caractère professionnel, une fiche produit fournie par l'examineur comportant une photo, un descriptif et proposant un jeu de rôle en B2B.

Les candidats sont capables de se présenter bien que certains utilisent encore des formules inappropriées comme "hello Mr", ou "quick date" mais la présentation de l'entreprise, les besoins du client et la description du produit sont souvent trop succincts et trop vagues, les candidats n'utilisent pas suffisamment le descriptif qui leur est donné, ils ne réfléchissent pas aux qualités du produit vendu, ils ont du mal à répondre aux questions et à sortir d'une trame apprise par cœur qui doit être modulée selon le produit.

Ainsi certains candidats nous proposent des garanties avec extension pour des chemises assurent qu'une équipe de maintenance interviendra sous heures pour des produits banaux.

Certains manquent d'aisance, ont du mal à communiquer, ils ne regardent pas leur interlocuteur, ne cherchent pas à convaincre, ne connaissent pas suffisamment de vocabulaire, ils hésitent sur les prix, se trompent sur les dimensions, utilisent des mots français. De plus, comme pour la première partie de l'épreuve, de trop nombreux candidats ne font aucun effort pour prononcer les mots correctement et font des fautes de grammaire de base rendant la compréhension de leurs phrases difficile (absence de verbe ou de sujet par exemple).

Il n'en demeure pas moins que la négociation reste l'exercice le mieux réussi, ce qui n'est pas étonnant puisque les candidats peuvent s'appuyer sur une trame de négociation travaillée en classe. Quelques prestations ont d'ailleurs été tout à fait satisfaisantes.

### **Conseils aux candidats :**

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

Il est également impératif que les candidats apprennent du vocabulaire professionnel comme bon de commande, devis, sachent donner les dimensions, les prix. Il faut également qu'ils puissent sortir de la trame apprise par cœur afin de répondre aux questions de l'examineur et d'adapter les arguments au produit vendu.

## **23 ECONOMIE DROIT – E3A**

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

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

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

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

#### **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.

## **25 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 questionnaire 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.

## **26 COMMUNICATION COMMERCIALE – E4**

Les épreuves orales de communication et négociation commerciale se sont déroulées les 15, 17 et 21 juin 2016 et ont nécessité la participation de 11 jurys, composés chacun d'un professionnel et d'un professeur d'économie-gestion enseignant en BTS NRC. Cette année encore, 100% des candidats ont été évalués en présence de chefs d'entreprises et responsables commerciaux ayant accueillis dans leurs structures, des étudiants ou des apprentis. Merci à tous ces professionnels qui nous accompagnent dans cette mission d'évaluation si importante.

### **Prestation des candidats : épreuve ponctuelle (détail des notes en annexe)**

84 Candidats évalués à l'épreuve E4 ponctuelle dont la moyenne s'établit pour la **session 2016 à 12.38/20**.

La progression des résultats amorcée en 2015 se poursuit avec une hausse légère cependant de 0.22 point. Nous constatons un progrès de 0.78 point par rapport à la session 2014 à 11.6.

18 candidats sur 84 obtiennent des notes inférieures à la moyenne dont 5 candidats qui obtiennent des notes inférieures à 07/20. Pour ceux-ci, l'épreuve en elle-même n'est pas comprise et la préparation n'est pas conforme aux recommandations pédagogiques.

En ce qui concerne la moyenne des épreuves **CCF**, elle s'élève pour cette année 2016 à **14.05** soit 0,63 pt de plus qu'en 2015.

**Moyenne générale (ponctuelle + CCF) : 13.74/20**

### **Préparation des supports de l'épreuve E4 :**

Réunis en commission de changement de paramètres, les enseignants ont constaté de grands écarts dans la rédaction des fiches supports de l'évaluation. Certaines fiches ont été rédigées avec des efforts concrets à la fois dans le contenu et à la fois dans l'ajout d'annexes nécessaires à la meilleure compréhension des situations proposées. D'autres fiches par contre étaient d'une grande pauvreté et rédigées avec une syntaxe et orthographe insuffisantes. Les changements de paramètres ont été plus difficiles à concevoir et ont manqué trop souvent de précision et d'approfondissement. Des critères (SONCAS, PNL, AT) proposés dans l'intention de faciliter le travail des candidats et professionnels ont au final plus créé de contraintes que de facilités.

Certaines situations choisies par les candidats restent encore éloignées des exigences et changer les paramètres revient alors à mettre le candidat dans une posture ou un rôle difficile à tenir. De plus, des informations sur les produits ou services utilisés en situation de communication sont indispensables à la bonne exploitation de la fiche initiale et à la création de changements de paramètres pertinents. Plusieurs candidats proposent des situations relatives à la commercialisation de produits très techniques ce qui oblige la commission à prévoir des documents d'accompagnement pour le jury qui devra évaluer la prestation et plus particulièrement pour le professionnel en charge du jeu de rôle pendant l'épreuve.

### **Préparation :**

Le candidat dispose de 40 mn de préparation en loge pendant lesquelles il peut préparer une nouvelle stratégie et des outils nécessaires à la situation modifiée. Le principe des changements de paramètres n'est toutefois pas compris par plusieurs candidats. Toutefois le nombre de candidats en réelle difficulté tend à décroître, d'autres, fort heureusement, connaissent les consignes et exploitent correctement ce temps de préparation notamment en adaptant les annexes et concentrant la préparation sur le déroulement envisagé pour le jeu de rôle.

### **Déroulement de l'épreuve :**

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

Les changements de paramètres sont encore mal traités et les exigences de l'épreuve en termes d'analyse et d'interprétation ne sont pas atteintes ; certains candidats recopient encore les modifications et ne prennent pas le temps de les analyser et les expliquer au jury. Plusieurs candidats ignoraient la possibilité pour eux de « créer » « inventer » des supports.

Les meilleurs candidats sont ceux qui ont pris le temps de réfléchir et d'imaginer une hypothèse de traitement des nouveaux paramètres. Les propositions cohérentes ont alors débouché sur des jeux de rôles très maîtrisés et plausibles.

### **Simulation de la nouvelle situation (20 mn) :**

Les candidats maîtrisent plutôt bien les situations de communication et celles de négociation-vente ; les jurys ont relevés des prestations de bonne tenue, avec une certaine aisance pour les candidats à argumenter et proposer des solutions puis à rebondir aux objections. Certains ont fait preuve d'intelligence dans la situation, avec de l'à propos, de l'écoute, des paralangages actifs et positifs.

Par contre les avis sont partagés sur la phase de découverte, peu structurée avec un questionnement qui s'étale parfois tout au long de l'entretien ; consensus par ailleurs sur la reformulation quasi inexistante ou alors très scolaire.

Certains candidats ont du mal à sortir du cadre habituel et font preuve d'assez peu d'adaptabilité, ils cherchent à contourner le changement de paramètre. C'est très pénalisant pour eux.

### **Evaluation de la relation (10 mn) :**

Plusieurs candidats découvrent encore l'existence de cette partie de l'épreuve, le frémissement d'amélioration repéré l'an dernier ne s'est pas confirmé cette année.

Cette étape est toujours aussi difficile pour eux. En effet, tous ne s'appuient pas sur les items de la grille d'évaluation (qu'ils connaissent tous) pour construire leur autoanalyse. Ils ne savent pas quoi dire. Dans l'ensemble, les candidats expriment un « ressenti » et c'est alors au jury, pendant l'entretien, de vérifier par le questionnement la maîtrise des compétences commerciales du candidat. Les meilleures auto-évaluations sont celles qui reprennent les étapes de préparation et qui précisent l'évolution des situations vécues.

### **Conseils aux candidats :**

- S'informer sur le déroulement de l'épreuve et sur les critères d'évaluation.
- Proposer une sélection de fiches rédigées avec rigueur, renseignées avec précision et qui reflètent les efforts d'analyse de l'étudiant. Ces fiches peuvent être complétées par deux annexes pertinentes pour que la commission de changement de paramètres puisse s'approprier convenablement la situation et ainsi proposer des modifications adaptées et cohérentes (fiche produit, fiche identité de l'entreprise, fiche client, ratios, profil de poste...).
- Utiliser le temps de préparation en loge pour analyser les changements de paramètres et repérer les incidences qu'ils génèrent, notamment au niveau des enjeux, des objectifs, des outils...
- S'approprier la simulation, définir le cadre et parfois aussi donner quelques consignes avant de commencer le jeu de rôles.

## **Remarque :**

Cette année encore, les jurys ont constatés des prestations très mauvaises, avec des notes très basses (4/20, 6/20...) qui questionnent toujours quant à la préparation des candidats pour des épreuves qui sont fortement représentatives du diplôme.

Et aussi, et c'est encourageant, certaines prestations ont été excellentes et produites par des candidats bien préparés, qui exploitent bien leur expérience professionnelle. Les écarts de notes sont grands et les jurys apprécient évidemment de porter une bonne note sur la grille d'évaluation. (18/20 19/20)

## **26 MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITES COMMERCIALES – E5**

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

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

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

### **Les résultats**

			Moy par partie	Barème
moyenne	10,89	D 1 : Conquérir un nouveau marché	20,13	35
écart type	2,73	P1 : évaluer pertinence d'un recrutement	13,72	24
max	18,5	P2 : Définir modalités soutien prospection	6,41	11
min	3,0	D2 lancer vente nouveau produit	19,61	40
>=10	137	P1 évaluer opportunité de lancement P525	9,29	16
<10	60	P2 Manager l'équipe	6,80	15
copies	197	P3 Optimiser utilisation informatique	3,49	9
		FORME : syntaxe, style, orthographe,	3,17	5
		TOTAL sur 80	42,91	80

### **Le sujet**

Cas de l'entreprise ASTIC EMBALLAGE :

- DOSSIER 1 : conquérir un nouveau secteur géographique
- DOSSIER 2 : lancer la commercialisation d'un nouveau produit

Le sujet a été apprécié par les correcteurs pour différentes raisons :

- un contexte réaliste, professionnel avec une véritable problématique.
- une répartition équilibrée entre management et gestion de clientèles.
- la qualité des annexes qui fournissaient au candidat des bases de réflexion sans l'inciter à la paraphrase.

- la contextualisation et la formulation des questions qui demandaient de la part du candidat réflexion et analyse.

## **Prestation des candidats**

### DOSSIER 1 conquérir un nouveau secteur géographique

- *1.1.3 Estimer le C.A.H.T. pour couvrir le coût du commercial sachant que ce coût ne doit pas excéder 20% du C.A.H.T. réalisé.*
  - Quelques rares candidats ont réussi à traiter cette question
  - Difficultés à poser le problème puis à le résoudre (problème d'inégalité)

### DOSSIER 2 : lancer la commercialisation d'un nouveau produit.

- *2.1.1 Indiquer les intérêts et les limites de l'élargissement de gamme envisagé*
  - Sous-entendu pour ASTIC EMBALLAGE
  - De nombreux étudiants se sont situés au niveau des clients d'Astic, ont mélangé intérêts et limites pour Astic et pour clients, certains ont quasiment présenté un argumentaire de vente.
  - S'agit-il d'un problème de compréhension du contexte ou plus simplement d'un problème de compréhension de la question. (maîtrise de la langue : vocabulaire et syntaxe)
- *2.1.2 Déterminer le nombre de machines à vendre pour rentabiliser une opération :*
  - Problématique fondamentale vue et revue mais cependant très mal maîtrisée
    - Mauvaise utilisation du taux de marque (90% des copies)
    - Oubli du coût d'achat dans le calcul du coût variable (très fréquent)
    - Même si la méthodologie de calcul du seuil de rentabilité est correctement utilisée on peut arriver à des résultats non réalistes.
- *2.2.2 Préparer un document synthétique permettant de sensibiliser l'équipe de vente aux trois solutions de financement en termes de trésorerie, de risque client et de motivation.*
  - Plusieurs candidats ont présenté une note de synthèse (confusion avec document synthétique) là encore sans doute un problème de maîtrise de la langue.

Dans l'ensemble :

- les candidats manquent de méthode : difficulté à établir un plan voire à le respecter quand il est donné, à construire un tableau...
- les candidats éprouvent des difficultés avec les questions quantitatives : taille force de vente, seuil de rentabilité, calcul d'un prix de vente, d'un coût...

## **Conseils aux candidats**

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

## **27 CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX – E6**

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

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

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

Pour cette session, la grande majorité des candidats connaît le déroulement de l'épreuve. Les supports présentés sont satisfaisants au moins dans la forme.

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

- Des candidats confondent les actions avec les missions. Mais ce nombre est en diminution.
- Quelques projets correspondent à des actions ponctuelles de quelques jours ou de quelques semaines. Ce type de projet de très courte durée ne relève pas du référentiel NRC, exigeant que le projet soit réalisé sur l'ensemble des périodes en entreprise, soit 2 ans, soit 16 semaines selon le statut du candidat.
- En revanche, cette année, nettement moins de missions d'accueil statique ont été relevées.
- Globalement la compréhension de la notion de projet s'améliore.
- Certains candidats ne donnent pas de titre à leur projet.

#### **La gestion du temps.**

- La délimitation des 10 premières minutes et des 20 minutes suivantes n'est pas toujours effectuée.
- Quelques prestations n'ont duré que 20 minutes.
- A noter cette année : plusieurs premières parties se sont arrêtées à la problématique. Ainsi la planification du projet et la présentation des missions sont réalisées lors des 20 minutes réduisant le temps de présentation du projet commercial. Ceci pénalise le candidat.

#### **La compétence 1 : Exploiter et partager l'information commerciale**

- Cette compétence est soit très bien traitée, soit très peu valorisée.
- En effet, certains candidats négligent l'importance de la production de l'information et de l'utilisation du SIM, évalués dans la compétence C1 de la grille. Une méconnaissance du SIM et du SIC et de leur utilisation a été une nouvelle fois constatée.
- Malgré les recommandations renouvelées chaque année, encore trop de candidats viennent sans preuve de leurs activités et de leurs résultats. Certains continuent à se retrancher derrière la confidentialité des données. D'autres viennent avec une clef USB ne comprenant que le diaporama réalisé en vue de l'épreuve. Sont-ce des entreprises qui sous couvert du secret professionnel ne transmettent pas les données aux étudiants ? Est-ce le candidat qui n'ose pas demander les preuves, ou qui n'ayant pas réellement réalisé de projet commercial, ne peut pas produire de

preuve ? Pour rappel, le candidat peut anonymiser les documents. De plus en plus de candidats l'ont compris et usent de cette possibilité pour être en mesure de présenter des documents.

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

- Les outils présentés à l'examen sont parfois faits pour répondre aux exigences de l'épreuve, ceci en dépit du « bon sens ». Certains sont, même, tout simplement faux.
- L'évaluation des actions entreprises demeure rare.
- Pour évaluer la gestion du temps et le respect des engagements, un comparatif entre une planification prévisionnelle et une programmation réelle des missions est rarement utilisé.

#### La compétence 4 : Prendre des décisions commerciales

- Cette compétence se révèle parfois difficile à évaluer (initiative, autonomie, prise de décision...). Le choix de l'entreprise d'accueil reste primordial.
- Le jury constate encore souvent un décalage, entre les deux parties présentées en 10 puis 20 minutes et l'entretien avec le candidat qui ne parvient pas à prendre du recul sur la problématique, sur les raisons de sa démarche et sur l'évaluation qu'il en fait.
- Le manque de connaissance de l'entreprise et de son environnement pénalise les candidats dans l'analyse de l'entreprise, l'élaboration du projet et dans l'analyse critique des missions menées.
- Les jurys ont noté un manque d'analyse préalable au projet et d'analyse des actions effectuées.

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

Il est à noter cette année encore de belles prestations : plusieurs 20/20 ont été attribués. Hélas, la part des candidats ayant obtenu une note strictement inférieure à 7/20 reste élevée (16%).

#### **Conseils aux candidats**

- Bien choisir son entreprise d'accueil.
- Le projet doit correspondre au travail concret, d'une ampleur suffisante, réalisé par le candidat sur l'ensemble des périodes en entreprise.
- Le système d'information doit valoriser l'organisation, la stratégie développée dans l'entreprise. Le candidat doit montrer comment il y recourt dans ses missions.
- Être capable d'illustrer leurs propos à l'aide d'outils réellement réalisés par le candidat et avec des documents servant de preuves : ébauches, factures, devis, étapes d'utilisation de logiciels, base de données manipulables, permettant alors d'emporter la conviction du jury.
- Le diaporama, facilitant la présentation de l'exposé n'est pas un élément d'évaluation en tant que tel. La valeur réelle se situe dans les documents apportés. Il doit cependant être soigné, corrigé et valoriser le travail du candidat.
- Développer une problématique commerciale de l'entreprise consistant à expliquer à la fois, en quoi leur projet et comment leurs missions permettront de répondre aux enjeux dégagés.

- Prendre en compte les items de la grille d'évaluation.
- Utiliser le correcteur orthographique.
- Rendre sa prestation vivant notamment en évitant de lire le diaporama.
- Garder un contact visuel avec le jury. (Ne pas lui tourner le dos.)