RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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

Brevet de technicien supérieur « Négociation Relation Client »

Session 2018

RAPPORT DE JURY

Le brevet de technicien supérieur négociation relation client est rénové à partir de la rentrée 2018 pour une première session d'examen en 2020. Cela signifie que les étudiants inscrits à l'examen pour la session 2019 présenteront encore le BTS NRC et seront par conséquent formés pendant l'année 2018-2019 en accord avec le référentiel éponyme.

La nouvelle dénomination « **Négociation et digitalisation et relation client** » traduit une transformation profonde des métiers commerciaux depuis 2003, année de publication des référentiels actuellement en vigueur. Depuis cette date, de nombreux facteurs ont significativement impacté les contextes d'exercice des métiers commerciaux, les métiers eux-mêmes et les compétences attendues pour les exercer. Le nouveau diplôme reprend fondamentalement les exigences en matière de profils commerciaux présentes dans le BTS NRC. Le caractère généraliste du nouveau BTS NDRC est en revanche renforcé : il couvre désormais l'intégralité des secteurs d'activités, que ce soit en Business to Consumer, en Business to Business, en Business to Government. L'activité commerciale au sein de différents réseaux plus ou moins formalisés (distributeurs, partenaires, franchises, agences, collectivités, etc.), et en particulier au sein des réseaux de vente directe, apparaît aussi plus nettement. Enfin, ce référentiel consacre la montée en puissance de la relation client à distance ainsi que de la digitalisation.

Plusieurs outils sont proposés pour que les équipes pédagogiques puissent se préparer au mieux aux évolutions de la formation :

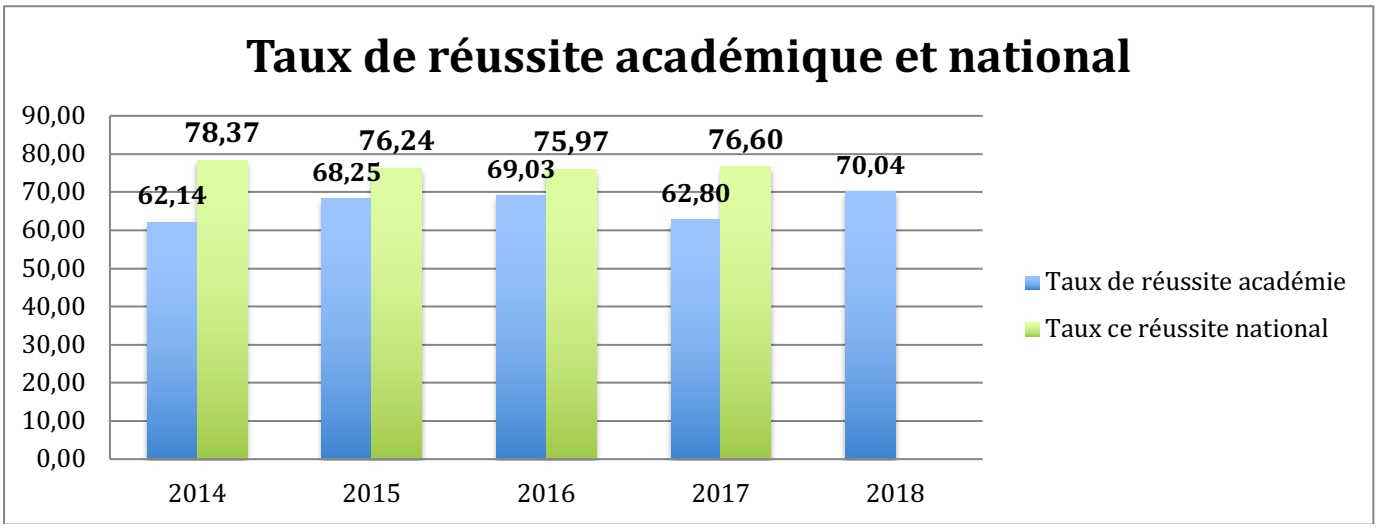
- Le nouveau référentiel : https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.pdf
- le site ressource http://www.crcm-tl.fr,
- un groupe Viaeduc dédié https://www.viaeduc.fr/group/16812.

Il est à noter que le nouveau référentiel propose, en dernière page, le tableau de correspondance entre les épreuves et unités du BTS Négociation et Relation Client et celles du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Concernant les résultats du BTS NRC de la session 2018, il est à noter que le taux d'admission revient au niveau 2015 et 2016, l'année 2017 ayant été marqué par des résultats en retrait. Les notes des épreuves E4 et E6, emblématiques du diplôme, restent fragiles au regard des résultats nationaux. Ce constat doit donc inviter les formateurs à poursuivre les efforts de préparation méthodologique des candidats et les évaluateurs à approfondir les travaux de pré-entente et d'harmonisation qui garantissent une appréciation juste et équitable des prestations des candidats.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



12 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	19	17	89.5%
021002SX ISOLES COTE D'OR	6	2	33.3%
021082ST CCI FORMATION BEAUNE	4	3	75.0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	31	24	77.4%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	3	-	0%
0211985U SB FORMATION DIJON	1	1	100%
0212002M DIJON FORMATION	12	12	100%
0212052S CFA ST BENIGNE	31	27	87.1%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	6	4	66.7%
0580991M LYCEE PRIVE HC EPSYLONN	7	2	28.6%
071002SE ISOLES SAONE ET LOIRE	4	1	25.0%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	2	-	0%
0711729U LYCEE E GAUTHEY CHALON	26	16	61.5%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	13	9	69.2%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	11	9	81.8%
0711932P POLE ALTERNANCE FORMATION	1	1	100%
071450SA CHALON FORMATION	11	6	54.6%
0890005X LEGTP J.J. FOURIER AUXERRE	15	11	73.3%
089002SB ISOLES YONNE	4	1	25.0%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	11	5	45.5%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	9	8	88.9%
TOTAL	227	159	70.0%

13 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Épreuves	2014 (acad)	2015 (acad)	2016 (acad)	2017 (acad)	2018 (acad)
U1. Culture générale et expression	9,76	9,25	9,38	9,19	**10,24**
U2. Communication en LVE	11,82 (Anglais)	10,73 (Anglais)	11,38 (Anglais)	11,22 (Anglais)	**11,91 (Anglais)**
U31. Économie-Droit	9,75	8,97	9,14	9,26	**9,15**
U32. Management	8,43	10,12	11,34	12,28	**11,27**
U4. Communication commerciale	12,19	12,51	12,78	13,57	**12,84**
U5. Management et gestion d'activités commerciales	10,10	10,90	10,05	11,04	**9,63**
U6. Conduite et présentation de projets commerciaux	10,10	10,57	11,74	11,23	**10,92**

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le corpus de documents avait trait au thème « Corps naturel, corps artificiel ». Les quatre documents proposés étaient les suivants :

- Document 1 : Daphné BÉTARD, « Le tatouage dans la peau », Beaux-Arts magazine, juillet 2014.
- Document 2 : Philippe PONS, Peau de brocart, Éditions du Seuil, 2000.
- Document 3 : David LE BRETON, « La scarification fait office de saignée identitaire », propos recueillis par Jeanne RAY, Causette, n°34, avril 2013.
- Document 4 : François GARDE, Ce qu'il advint du sauvage blanc, lettre IX, Éditions Gallimard, 2012.

Le sujet du travail d'écriture personnelle était le suivant : « Selon vous, rendre notre corps artificiel est-ce trahir notre nature ? »

Observations sur les prestations des candidats

La session 2018 confirme une tendance observable depuis plusieurs années : la très grande majorité des travaux connaît et cherche à appliquer les principes des deux exercices écrits.

L'écriture personnelle demeure l'exercice le moins abouti cependant, tant dans la forme que dans le propos : difficultés à nourrir la production écrite de références culturelles ; difficulté parfois à oser penser la question et à proposer de manière explicite un point de vue.

Ces constantes doivent inciter les professeurs de CGE à mettre en œuvre, en STS 1 particulièrement, une politique explicite de lecture en classe et d'enseignement explicite de la lecture, capable de réconcilier les étudiants avec la fréquentation des textes culturels.

Quelques pistes majeures à ce sujet :

- prendre du temps, au semestre 1 de la STS 1, pour lire des textes en classe et mettre en œuvre des temps explicites de débat interprétatif, cœur de la discipline des lettres ;

- enseigner explicitement la notion de posture de lecteur : le fait que la nature du texte lu suppose une posture et une activité de lecture spécifiques : une stratégie de lecture ;
- enseigner explicitement les compétences majeures du lecteur : inférer – accéder à l'implicite ;
- enseigner explicitement les modes de résistance des textes littéraires (cf. les travaux de Catherine Tauveron notamment) : le « réticent » et le « proliférant ».

Principaux conseils aux candidats
La gestion du temps de l'épreuve, ainsi que le barème des exercices, en faveur de la synthèse, peuvent expliquer peut-être pour de nombreux candidats le caractère succinct de l'écriture personnelle. On est cependant en droit d'attendre une quantité de texte qui ne soit pas inférieure aux attendus de la fin du collège et une qualité qui permette un propos abouti.
Chaque candidat, dans sa formation, doit s'astreindre à un travail de production écrite autonome quotidien ; il est évident que, pour certains, le métier de scripteur, fait d'automatismes nés d'une pratique régulière, n'est pas installé.

Pour la synthèse :
- envisager chaque texte comme un point de vue particulier sur le sujet et essayer de dire comment le texte pense le sujet (trop de travaux se contentent d'exposer thèses et arguments sans rien dire de la façon dont les textes envisagent ce qu'ils abordent) ;
- être sensible donc à des catégories majeures lors de la phase de lecture-compréhension du corpus pour mieux comprendre les textes et les rapports qu'ils entretiennent : opposition ; paradoxe ; insistance ; prolongement ; refus ; éloge ; dénonciation ; incompréhension ; doute ; certitude...

Pour l'expression personnelle :
- mieux comprendre la nature même de l'exercice : il s'agit d'oser penser, sans s'en tenir à l'exposé ordonné de plusieurs points de vue différents ;
- mieux percevoir ce que signifie l'adjectif « personnelle » dans l'intitulé de l'exercice : non pas l'expression d'une subjectivité fondée sur rien, qui se suffirait à elle-même dès lors qu'elle relèverait de la sincérité, mais l'expression d'une pensée construite, cohérente, capable d'écouter la pensée d'autrui. Un simple « je » affirmé ne crée jamais une pensée personnelle à lui seul ; celle-ci se lit, se déploie et s'affirme peu à peu dans la construction, rigoureuse, du propos.

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.

Remarques sur les prestations des candidats (anglais).
Les jurys ont entendu des prestations de candidats inégales en raison du niveau très hétérogène des candidats : certaines d'un bon ou très bon niveau, d'autres plus fragiles voire faibles.

Compréhension écrite / orale : on remarque des disparités de compréhension entre les étudiants qui visionnent une vidéo et ceux qui lisent un texte. Les images, aident davantage (en général, à quelques exceptions près) les étudiants qui disposent d'une vidéo à s'exprimer car elles facilitent la compréhension.

Interaction orale : Les candidats connaissent en général le déroulement de l'épreuve et sont, au minimum, capables de se présenter dans leur rôle de commercial (*sales rep en anglais)* et de mener à bien une vente. Une majorité maîtrise toutes les étapes de la négociation (à l'exception de l'évocation du prix de détail qui a semblé déconcerter plusieurs candidats). Le lexique de cette partie de l'épreuve est le plus souvent correct, même si on regrette des maladresses quand les structures apprises par cœur ne s'avèrent pas adaptées à la situation (*the most reliable on the market...* au sujet d'un fauteuil, *a fun item* au sujet d'un nettoyeur haute pression, etc.). La maîtrise des nombres a également souvent fait défaut. La négociation-vente reste souvent la partie la mieux réussie, cependant on note que certains candidats n'adaptent pas leur trame au produit, d'autres ne connaissent pas les prix, quelques candidats donnent même les prix en français, on parle de *the bon de commande* ou *after livraison*.

Expression orale : il est à noter une maîtrise très variable de cette compétence selon les candidats. Certains s'en sortent malgré des erreurs de langue en cherchant toujours à maintenir la communication. Malgré la préparation aux différentes étapes de l'épreuve, d'autres montrent un niveau de langue si faible que tout réel échange est presque impossible.

Niveau de langue (correction grammaticale et lexicale) : de sérieuses erreurs de langue, notamment de grammaire, et plus spécialement dans la construction des structures verbales, des pronoms et de syntaxe (l'ordre des mots dans la phrase), ont été observées. Le manque de richesse lexicale pénalise trop souvent les candidats.

Il est enfin à noter que certains candidats ont appris un résumé de leur stage par cœur et ont été fort déçus de ne pas pouvoir réciter : ils n'ont parlé que quelques secondes sur la vidéo. Il est donc à rappeler que la partie compréhension (compréhension orale et compréhension écrite) est notée sur 8 points : il faut donc démontrer que l'on a bien compris le document.

Conseils aux candidats :
Pour améliorer leur prestation, il est souhaitable que les candidats lisent la presse régulièrement, écoutent des bulletins d'information en se connectant sur Internet (bbclearningenglish.com, youtube.uk ou CNN par exemple) pour améliorer leur compréhension orale et s'habituer à des accents variés et participent en cours pour gagner en aisance.
Il est également impératif que les candidats apprennent du vocabulaire professionnel comme bon de commande, devis, sachent donner les dimensions, les prix, il faut également qu'ils puissent sortir de la trame apprise par cœur afin de répondre aux questions de l'examinateur et d'adapter les arguments au produit vendu. Il est utile de rappeler qu'un bonus de 2 points est attribué à la culture professionnelle et ou générale.

23 ECONOMIE DROIT – E3A

L'épreuve écrite d' « Économie et Droit » se compose de deux parties indépendantes : une partie économique et une partie juridique, d'une durée respective de deux heures. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue en faisant la moyenne des deux notes, arrondie au demi-point supérieur.
L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles.
On veut apprécier l'aptitude du candidat à appréhender l'environnement économique et juridique et en percevoir l'évolution ; analyser une situation et poser un problème ; mener une réflexion et construire une argumentation.

Commentaires sur les sujets :

Le sujet d'économie porte sur les échanges bilatéraux France-Japon, avec un focus sur les modalités du JEFTA.
Le candidat dispose d'un dossier documentaire. A partir de celui-ci et de ses connaissances personnelles, le candidat doit rédiger une note structurée et argumentée en se basant sur trois questions.
- La forme du sujet : La note doit être structurée, c'est-à-dire que la réponse aux trois questions doit apparaître de manière claire et distincte. Cette année ni l'introduction ni les transitions entre les trois parties n'ont été exigées. L'attente des correcteurs est forte concernant la stabilisation des consignes concernant la forme attendue.
- Le fond : Le sujet porte sur le thème 1.2. (la dimension internationale de l'échange) et le thème 6.1. (la régulation du marché mondial des biens et services), c'est-à-dire sur l'enseignement de 1ère année et de 2ème année de BTS.
Les annexes sont un support à l'analyse. Les candidats doivent mobiliser des connaissances acquises en cours (définitions du solde commercial, du taux de change, connaissance de l'OMC).

Le sujet de droit propose trois parties indépendantes : 2 cas pratiques et une note de synthèse, portant également sur les deux années d'enseignement du BTS :
Dossier 1 : analyse d'une situation juridique sur le thème 1 « l'individu au travail » (cas d'un recrutement)
Dossier 2 : analyse d'une situation juridique sur le thème 3 « le contrat » (cas d'une situation contractuelle impliquant une personne publique)
Dossier 3 : note structurée sur le thème 4 « l'immatériel dans les relations électroniques », visant à apprécier la légalité d'une situation au regard de la protection de la personne dans la sphère privée et professionnelle.

Là encore les annexes n'apportent pas l'ensemble des éléments de réponse nécessaires : une mobilisation importante des connaissances est demandée de la part des candidats, notamment pour la question 2.

Commentaires sur la prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à 9,4 sur 20 dans la tendance des années passées (9,71 en 2017 et 9 en 2016). 50 % des candidats obtiennent plus de 9/20.

En économie : moyenne à 8,91 avec un écart-type de 3,35. En effet, si le niveau général est médiocre et traduit un manque de connaissances (ignorance des concepts et des définitions), d'autres copies d'un bon niveau de connaissance obtiennent des notes satisfaisantes.
La question 1 demandait de savoir exploiter des données chiffrées et analyser des graphiques. Il peut être intéressant à cet égard de sensibiliser les candidats à la nécessité de mettre en valeur la méthodologie étudiée : utilisation pertinente des données, identification d'une tendance générale, analyse des particularités évoquées.
A noter que la question 3 relative à l'explication de l'influence du taux de change sur les exportations obtient la plus mauvaise moyenne (1,86 sur 6) car elle nécessitait la maîtrise de connaissances de cours par les candidats. Ceux qui ne se sont basés que sur l'exploitation des annexes n'ont pas pu argumenter correctement.

En droit : moyenne à 9,25 avec un écart type de 3,09.
Le niveau général est correct et les candidats maîtrisent en général la méthode du syllogisme juridique et de la note structurée.
Le traitement de la question 1 était facilité par le fait que de nombreux éléments de réponse figuraient en annexe. Ainsi c'est la question qui obtient les meilleures évaluations.

La question 2 nécessitait des connaissances juridiques non données dans les annexes et les candidats n'ont souvent pas compris la formulation de la question. Ainsi cette question a été très généralement mal traitée ou hors sujet.
Pour ces deux questions, de nombreux candidats ont des difficultés sur la formulation du problème juridique (identification et formulation à portée générale).
La question 3 a été globalement bien traitée, mais les candidats ont des difficultés à argumenter. La forme est pratiquement toujours respectée. On remarque sur ce point la difficulté des candidats à conclure sur la légalité de la situation proposée du fait d'une utilisation exclusive des annexes au détriment de connaissances personnelles.

Concernant la forme (2 points en économie et 2 points en droit), l'orthographe est souvent approximative. Les candidats maîtrisent toutefois relativement bien le vocabulaire juridique attendu.

Il est à noter que, l'année prochaine, la maîtrise du vocabulaire économique sera évaluée.

Conseils aux candidats :
Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur :
- Une lecture attentive et minutieuse des énoncés pour répondre à l'ensemble de la question posée, éviter les oublis, les contradictions.
- L'acquisition de connaissances et concepts précis et leur mobilisation pertinente.
- Le respect de la méthode.
- L'argumentation.
- L'orthographe et le soin.

Il est enfin rappelé que la note structurée ne doit pas laisser apparaître de signes potentiellement distinctifs des candidats (« l'assistant de manager »…).

25 MANAGEMENT – E3B

À propos du sujet
Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale portant sur une entreprise de services.
Ce sujet est jugé intéressant, accessible et à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources très riches en information, permettant à un étudiant d'obtenir la moyenne ou presque, sans nécessairement mobiliser de solides connaissances théoriques.
Le questionnement permettait d'évaluer les connaissances suivantes :
- Repérer les domaines d'activité stratégique
- Identifier la décision prise et la qualifier
- Identifier le type de structure
- Repérer et analyser les facteurs de contingence

L'identification du problème de management était attendue avec une analyse en termes de gestion des ressources humaines, ainsi qu'une proposition de solutions pertinentes permettant de motiver les salariés et de limiter le turn-over.
Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait aux candidats de mobiliser les concepts et références d'auteurs dès lors qu'ils étaient pertinents et que le lien avec le contexte était argumenté (il ne s'agissait ni d'en faire un catalogue ni une récitation du cours).

Commentaires sur la qualité des copies
De l'avis général, la qualité d'ensemble est bonne. Les candidats ont globalement fait des efforts de présentation et d'écriture. Cependant on déplore de nombreuses de fautes de français, d'orthographe, de grammaire… qui nuisent à la compréhension du devoir et donc à la valorisation des idées.
Sur de nombreuses copies apparait encore le BTS d'origine.

Quelques candidats ont corrigé leur copie avec du blanc ce qui rend la lecture difficile et oblige le correcteur à faire appel aux services techniques pour vérification.

Question par question

Question 1 : Identifier le domaine d'activité stratégique de chacune des entreprises SOLUCOM et KURT SALMON EUROPE avant le rachat.
58% des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.
Les étudiants repèrent globalement bien les domaines d'activité stratégique mais cette notion est souvent confuse (confusion DAS et stratégie de domaine). Plusieurs candidats ont évoqué les stratégies globales et de domaine en plus des DAS.

Question 2 : Qualifier et justifier la décision prise par la direction de SOLUCOM de racheter KURT SALMON EUROPE.
Seulement 43 % des candidats ont eu la moyenne à cette question et seul 8% ont eu les 3 points.
Nombreux sont les candidats qui ne maîtrisent pas le concept de décision stratégique ou qui le maîtrisent que très partiellement. Certains confondent les notions de décision et de stratégie.
Certains candidats ont été perturbés par le verbe « qualifier » et les justifications ont été très partielles.

Question 3 : Expliquer pourquoi la structure mise en place par WAVESTONE peut être qualifiée d'adhocratie au sens de Henry Mintzberg.
Les candidats se sont beaucoup appuyés sur la ressource, ce qui fait que la question a été dans l'ensemble bien traitée. Néanmoins l'argumentation appliquée au cas était parfois confuse.

Question 4 : Analyser les facteurs de contingence permettant de justifier ce choix structurel.
Seulement 38% des candidats ont eu la moyenne et 3% n'ont pas traité la question.
Beaucoup de hors sujet du fait d'une mauvaise maîtrise de la notion de facteur de contingence.

Question 5 : Identifier le problème de management lié à la Gestion des Ressources Humaines. Expliquer les causes de ce problème.
67 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.
Cette question a généralement été bien traitée par les candidats : le problème de management et ses causes ont bien été repérés. Les étudiants n'ont pas eu de difficulté puisque toutes les informations sont dans les ressources proposées.

Question 6 : Indiquer en quoi la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) envisagée peut permettre de résoudre ce problème.
Les candidats prennent beaucoup appui sur les ressources pour aborder cette question mais en oubliant de montrer l'impact de la démarche de RSE sur la résolution du problème de management. Peu de candidats ont cité les 3 piliers, ils sont souvent suggérés. Peu de candidats ont construit une réponse structurée et argumentée.

Question 7 : Proposer et justifier d'autres solutions à ce problème de management.
La réponse à la question prend souvent la forme d'un catalogue de solutions plus ou moins adaptées au problème de management. Les candidats omettent souvent de justifier la pertinence des solutions proposées.

Conseils aux candidats
L'épreuve de management nécessite des réponses argumentées et structurées faisant référence à des concepts et des auteurs étudiés sur les 2 années de BTS. Il ne faut pas se contenter de réviser le programme de deuxième année pour se présenter à l'examen.
La réussite à cette épreuve, outre les connaissances théoriques, nécessite une rigueur de travail qui consiste :

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

26 COMMUNICATION COMMERCIALE – E4

Les épreuves orales de communication et négociation commerciale se sont déroulées les 13, 15, 19 et 20 juin 2018 et ont nécessité la participation, en fonction des journées, de 9 à 11 jurys, composés d'un professionnel et d'un professeur d'économie-gestion enseignant en BTS NRC. Un seul jury de la journée du 15 juin a été composé de deux professeurs (l'un d'eux ayant une expérience professionnelle dans le secteur privé). La présence de nombreux professionnels a permis d'évaluer les candidats en présence de chefs d'entreprises et responsables commerciaux ayant accueillis dans leurs structures, des étudiants ou des apprentis. Nous remercions Mesdames et Messieurs les professionnels, habitués des jurys ou nouveaux participants, pour la disponibilité et l'aide qu'ils apportent dans cette phase d'évaluation très exigeante.

Prestation des candidats : épreuve ponctuelle
106 candidats ont été évalués à l'épreuve E4 ponctuelle. La moyenne pour la session 2018 s'élève à 12,40/20 (11,80/20 en 2017 - 12,38/20 en 2016 - 12,20/20 en 2015)
Globalement, 22 candidats sur 106 obtiennent des notes inférieures à la moyenne dont 8 candidats qui obtiennent des notes inférieures à 07/20. Pour ces derniers, l'épreuve en elle-même n'est pas comprise, la préparation n'est pas conforme aux recommandations pédagogiques et la prestation lors de la simulation (jeu de rôle) est incohérente ou bâclée.

Rappel prestations des candidats évalués en Contrôle en Cours de Formation :
En ce qui concerne la moyenne des épreuves CCF, elle s'élève cette année 2018 à 13.78/20 (13,59 en 2017, 14,05 en 2016 et 13.42 en 2015).

Préparation des supports de l'épreuve E4 :

Lors de la commission de changements de paramètres, qui s'est déroulée les 6 et 7 juin 2018, les enseignants ont travaillé sur quelques dossiers qui comportaient des fiches dont le contenu était identique avec pour seule différence le nom de l'interlocuteur. Cette année encore, il a été constaté un appauvrissement des situations choisies par les candidats avec de grands écarts dans la rédaction des fiches supports de l'évaluation.
Certaines fiches ont été rédigées avec des efforts concrets à la fois dans le contenu et dans l'ajout d'annexes nécessaires à la meilleure compréhension des situations proposées. En revanche, d'autres fiches étaient mal rédigées avec des contextes généraux minimalistes qui donnaient peu d'informations sur l'entreprise et les produits réellement commercialisés par le candidat. La pauvreté des entretiens de négociation proposés volontairement sans annexes sont regrettables. Cela entraîne des difficultés pour concevoir les changements de paramètres car les membres de la commission sont alors obligés de faire

des recherches, via internet, sur le contexte général sans avoir l'assurance que le candidat commercialise l'ensemble des produits. Le manque de clarté dans les fiches supports a conduit à la rédaction de nouveaux paramètres parfois éloignés de la réalité professionnelle du candidat.
Pour les candidats qui commercialisent des produits très techniques, il est indispensable de joindre l'annexe 2 de la fiche E4 dûment complétée afin de permettre la création de changements de paramètres pertinents. Il arrive encore trop souvent à la commission d'être obligée de prévoir un document 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.
De plus, la commission constate, une année encore, que certaines fiches sont rédigées avec une syntaxe insuffisante, des fautes d'orthographe trop nombreuses et parfois des erreurs quant au choix de la catégorie (« négociation-vente » au lieu de « autre situation de communication commerciale »). Cela incite à penser que ces dernières ne sont pas relues et cela traduit un manque de sérieux dans la réalisation du dossier d'examen.
La commission a pris soin de ne pas proposer des profils de types SONCAS, PNL ou AT dans les changements de paramètres afin de ne pas gêner les professionnels dans l'appropriation du jeu de rôle. Ce point avait été souligné l'année dernière et ce recadrage a permis de ne pas enfermer les acteurs dans un cadre trop défini à l'avance.
Pour finir sur les supports, les membres de la commission ont aussi lu d'excellentes fiches de situation, très bien rédigées et argumentées ce qui a permis de proposer de nouveaux paramètres cohérents et bien adaptés à la situation professionnelle du candidat.

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 jury constate toutefois, lors de l'installation des candidats en salle de loge, que certains d'entre eux ne connaissent pas bien le déroulement de l'épreuve. Après un rappel systématique de ce déroulement, quelques-uns semblent en découvrir les exigences.
Plusieurs candidats ne savent toujours pas comment utiliser ces 40 mn et méconnaissent encore l'organisation de l'épreuve. Ils se contentent de compléter la trame du diaporama construit en amont (trois supports pré-remplis) et recopient les changements de paramètres.
Pour certains, les informations pratiques contenues dans la circulaire d'organisation nationale et adressée à chaque établissement, ne semblent pas connues. Aussi convient-il de rappeler que, le jour de l'épreuve, il n'y a pas de connexion internet, pas d'impression possible et pas d'outils connectés. De plus, les logiciels du centre d'examen sont portés à la connaissance des établissements afin que les candidats puissent présenter leur préparation dans la bonne version du logiciel. Il est arrivé, cette année, que des clés USB comportent des documents réalisés sur MAC et donc inutilisables sur les postes informatiques mis à disposition en salle de loge.
Toutefois ces incidents restent faibles et il semblerait que leur nombre diminue. Une grande majorité des candidats connait les consignes et exploite correctement ce temps de préparation notamment en adaptant les annexes et en 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 bien maîtrisées par les candidats. Les erreurs qui peuvent persister sur cette première partie portent sur trois points :

- la durée de présentation du contexte général de l'entreprise est trop longue (confusion avec l'épreuve E6),
- les changements de paramètres identifiés sont énoncés sans prise de recul, sans réelle analyse et sans présentation de l'impact sur la nouvelle situation,
- la nouvelle stratégie proposée se limite parfois à un effet d'annonce et n'est pas mise en œuvre. Les objectifs sont presque essentiellement déclinés dans l'aspect quantitatif et les autres dimensions ne sont pas abordées. Les candidats négligent la justification de la stratégie et n'abordent pas

nécessairement les enjeux qu'ils confondent parfois avec les objectifs, annoncent une problématique qu'ils ne traitent ensuite que partiellement.

Les meilleurs candidats sont ceux qui ont pris le temps de réfléchir et d'imaginer une hypothèse de traitement des nouveaux paramètres, avec création de supports. La problématique annoncée clairement permet de mieux expliquer les différents axes retenus pour la traiter. Les propositions cohérentes débouchent alors sur des jeux de rôle maîtrisés et plausibles avec une maîtrise des compétences C3 : communiquer, négocier, maîtriser la relation.

Simulation de la nouvelle situation (20 mn) :

Les candidats réalisent plutôt bien les situations de communication et celles de négociation-vente. Les jurys ont relevé des prestations de bonne tenue, avec une certaine aisance pour les candidats à argumenter et proposer des solutions puis à rebondir aux objections. Certains ont fait preuve d'intelligence dans la situation, avec de l'écoute, de la réactivité et des propositions commerciales de qualité.

Les difficultés que peuvent rencontrer les candidats quant à cette phase de l'épreuve sont surtout liées à une phase de découverte trop courte ou trop longue sans reformulation. Il en découle des propositions peu ou pas adaptées.

De plus, certains candidats semblent oublier qu'il est nécessaire de présenter des outils de présentation ou d'aide à la vente pour appuyer leur discours commercial.

Pour finir, il est important d'être à l'initiative du jeu de rôle et de lancer le démarrage de manière maîtrisée et claire pour le professionnel.

Les situations managériales sont dans l'ensemble bien traitées lorsque la situation de départ est conforme aux attendus de l'épreuve. La présentation d'outils joue un rôle majeur dans ce type de situation.

Évaluation de la relation (10 mn) :

Comme l'année précédente, plusieurs candidats découvrent encore l'existence de cette partie de l'épreuve et cette phase reste souvent leur point faible.

Cette étape est difficile pour eux. Placée en fin de simulation, les candidats ont l'impression d'avoir « terminé » l'épreuve et bâcle cette dernière partie sans mesurer l'impact sur la note finale. En effet, les candidats se contentent d'énumérer les étapes de la situation simulée sans analyse et sans prise de recul. Ils ne savent pas quoi dire et ils se limitent souvent à répéter ce qu'ils ont noté lors de leur travail en salle de loge (avant d'avoir mis en place le jeu de rôle !). 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 analysent l'évolution des situations vécues, celles qui permettent de repérer la lucidité du candidat sur l'écart entre ce qui était prévu et ce qui a été réalisé.

Conseils aux candidats :

- S'informer sur le déroulement de l'épreuve et sur les critères d'évaluation. Prendre connaissance des informations officielles, disponibles sur la circulaire d'examen.
- Proposer une sélection de trois fiches différentes, rédigées avec rigueur, renseignées avec précision et qui reflètent les efforts d'analyse de l'étudiant. Ces fiches doivent expliquer clairement le contexte général de la relation et elles peuvent être complétées par deux annexes pertinentes pour que la commission de changements de paramètres puisse s'approprier convenablement la situation et ainsi proposer des modifications adaptées et cohérentes (notamment sur les produits qui sont commercialisés par le candidat).
- Cesser de proposer des situations identiques, inventées et peu vraisemblables.
- Utiliser le temps de préparation en loge pour analyser les changements de paramètres et repérer les incidences qu'ils génèrent, notamment au niveau des enjeux, des objectifs, des outils. Réfléchir à ce

que le ou les changements proposés peuvent provoquer comme différences dans le choix de la stratégie à mener, quelle posture est la mieux adaptée, et mettre en place des outils adaptés qui seront présentés lors du jeu de rôle.
- S'approprier la simulation, définir le cadre et parfois aussi donner quelques consignes avant de commencer le jeu de rôle.

Remarque :

Il est rappelé aux candidats que l'épreuve E4, d'un coefficient 4, est une épreuve majeure qui permet d'évaluer les compétences C3. Elle est l'expression même de leurs qualités commerciales et elle doit être préparée avec sérieux, application et professionnalisme.

Cette année encore, les jurys ont constaté des prestations très insuffisantes, avec des notes très basses (2/20, 4/20, 5/20) mais aussi d'excellentes prestations avec des notes très hautes (20/20, 19,5/20, 19/20). La moyenne est en hausse par rapport aux trois dernières années et c'est encourageant pour la prochaine session.

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.

A propos du sujet

Contexte : Société Zolux, groupe familial qui évolue sur le marché de l'animalerie plus particulièrement sur le marché des accessoires, Zolux cible les distributeurs, les prescripteurs et non les consommateurs.
Problématique : améliorer l'efficacité commerciale et notamment le pilotage de l'activité commerciale.

- DOSSIER 1 : Analyse de l'offre de Zolux
- DOSSIER 2 : Restructuration de l'équipe de vente
- DOSSIER 3 : Développement des ventes d'un nouveau produit : le « GPS moov »

Le sujet propose un contexte original. Les membres du jury soulignent la cohérence d'ensemble et la présence d'une réelle problématique. Le sujet nécessite ainsi vision globale, analyse, compréhension de l'environnement et de la stratégie de l'entreprise. Il est enfin à noter un bon équilibre entre les trois dossiers et au niveau de la répartition des points du barème.

Analyse statistique : 208 copies corrigées

<6	6≤N<8	8≤N<10	10≤N<12	12≤N<14	N≥14	
14	29	66	61	26	12	**208**
7%	14%	32%	29%	13%	6%	**100%**

[0-10[	[10-20[
109	99
52%	48%

moyenne	**9,62**	
écart type	2,40	
étendue	3,5	15,5

Appréciation sur la prestation des candidats :
D'une manière général les étudiants réussissent lorsqu'il faut : « repérer », « identifier », « lister » mais en difficultés dès qu'il faut : « analyser », « comparer », « conclure ». Pour les étudiants le dossier 2 est celui qui a posé le plus de problème pourtant c'est dans ce dossier que les résultats sont les meilleurs.

Synthèse par dossier

DOSSIER 1 : Analyse de l'offre de ZOLUX

- **1.1 Repérer les tendances de la demande** :
  - Prestation satisfaisante, les candidats ont su repérer les principales tendances mais sans organiser leur réponse quasiment jamais de plan.
- **1.2 Analyser** l'offre de Zolux **au regard** du marché des animaux de compagnie
  - Difficultés avec le « au regard » il était exigé ici de mettre en parallèle l'offre de Zolux et la situation du marché.
    - Les candidats ont éprouvé des difficultés à analyser les données et à mettre en parallèle offre de Zolux et situation du marché.
    - Le terme « au regard » n'a pas été pris en compte, n'a pas été compris.
- **1.3 comparer** la répartition des circuits de distribution de Zolux par rapport à celle du marché national.
  - La question a été mieux traitée que la précédente, le « comparer » en théorie plus facile à comprendre, pourtant absence de comparaison dans de nombreuse copies.
- **Enfin 1.4** conclusion très pauvre voire erronée ou en contradiction avec les constats des questions précédentes, la stratégie de l'entreprise n'a pas été identifiée ou n'a pas été comprise.

DOSSIER 2 : Restructuration de l'équipe de vente

- **2.1 identifier** intérêts et limites de créer un niveau hiérarchique supplémentaire
  - Question qui nécessitait uniquement d'identifier, bien traitée par les candidats.
- **2.2 lister** les données à prendre en compte et **proposer** un redécoupage.
  - Lister : compétence maîtrisée par les candidats
  - Redécoupage du territoire : relativement simple et barème plutôt favorable au candidat résultats satisfaisants.
- **2.3 Déterminer** les éléments à prendre en compte. **Justifier**.
  - éléments souvent cités mais pas ou mal justifiés : mauvaise lecture de la question ou incapacité à justifier les éléments proposés.

DOSSIER 3 : Développement des ventes du produit GPS MOOV

Partie 1 : Fixation des objectifs de ventes et animation du réseau

3.1.1 Calculer les objectifs de vente

- De nombreux candidats n'ont pas réussi à calculer correctement le CA prévisionnel (60% d'augmentation par rapport à l'année précédente).

- La plupart n'a pas su utiliser le coefficient saisonnier. Les résultats trouvés incohérents ou non pertinents semblent montrer qu'au-delà des problèmes de calculs, la majorité des candidats n'a pas compris la notion de saisonnalité et la signification des résultats trouvés.
- Des points récupérés grâce à la répartition par région.

3.1.2 Analyser les conséquences de la promotion sur la marge de Zolux. Conclure sur l'opportunité de l'opération.
Résultats à cette question préoccupants, les bases des calculs commerciaux ne sont pas maîtrisées.

- Erreur sur le calcul de la réduction (- 15%)
- De nombreux candidats (la grande majorité) n'ont pas su calculer le PVHT à partir du TTC…
- Une petite minorité a traité correctement ce point.

3.1.3 Proposer des actions d'animation du réseau de distributeurs

- Les candidats n'ont pas compris qu'il s'agissait d'une animation qui visait le réseau de distributeurs, la plupart des solutions proposées s'adressent au consommateur final.

Partie 2 Utilisation d'une solution CRM pour piloter les ventes du GPS MOOV
3.2.1 Préciser les atouts d' « aquarelle solution CRM »

- Résultats satisfaisants car il suffisait de « repérer » sans justifier.

3.2.2 Proposer des indicateurs commerciaux concernant le GPS MOOV

- Les candidats ne maîtrisent pas la notion d'indicateur.

Conseils aux candidats :
Les candidats doivent bien s'imprégner du contexte de l'entreprise proposée, identifier la problématique. Il faut ensuite :

- Identifier le positionnement de l'entreprise sur son marché d'une part, du candidat dans l'entreprise d'autre part.
- Lire attentivement les questions posées, **identifier** et **respecter** les verbes d'action pour répondre **exactement et totalement** à ce qui est demandé.
- Approfondir, argumenter, justifier, conclure, produire une analyse personnelle dans le cadre du contexte proposé. Ne pas se limiter au recopiage, à la paraphrase de documents.
- Acquérir, maîtriser les outils, les méthodologies, les méthodes de travail, de résolution des problèmes proposés au cours de la formation et les mobiliser pour traiter les problèmes posés.

27 CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX – E6

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

211 candidats ont été évalués à l'épreuve E6. La moyenne de l'épreuve Présentation et Conduite du Projet Commercial s'élève cette année à 11,71/20 (11,10/20 en 2017 - 12,10/20 en 2016 - 10,57/20 en 2015)
Les jurys ont assisté une fois encore à de belles prestations ; en effet la proportion de notes supérieures à 15 correspond à 24 % du nombre total des prestations. Sept 20/20 ont été attribués.
Cette année, la part des candidats ayant obtenu une note strictement inférieure à 7/20 a baissé de 4%, passant de 15% en 2017 à 11% en 2018.

Commentaires sur le déroulement de l'épreuve E6.

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

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

1. La compréhension de la notion de projet.

Des candidats confondent encore les actions avec les missions. *Exemple : qualification de fichier ou une formation sur une journée présentées comme des missions alors que ce sont des actions*.
Le jury remarque, cette session encore, des projets montés pour l'examen correspondant à des actions ponctuelles de quelques jours ou de quelques semaines. Ce type de projet de très courte durée ne relève pas du référentiel NRC, exigeant que le projet soit réalisé sur l'ensemble des périodes en entreprise, soit 2 ans, soit 16 semaines selon le statut du candidat.
Plusieurs autres remarques peuvent être formulées :

- Des candidats effectuent des actions commerciales dans leur entreprise qu'ils ne présentent pas car, selon eux, cela ne fait pas partie du projet or souvent ces actions se révèlent plus pertinentes que celles proposées.
- Des candidats présentent une mission sur un an seulement alors qu'elle est reconduite sur la seconde année. Ils expliquent que leurs formateurs leur ont demandé de présenter une mission par année.
- Certains candidats, accueillis dans des structures inadaptées, ne présentent pas de projet commercial répondant aux compétences du BTS NRC et se contentent de l'exposé d'actions en lien avec les compétences du BTS MUC (ex : FNAC). Ces mêmes candidats font des présentations orientées MUC (entreprise, zône de chalandise, concept des 4P…).
- **Certains candidats présentent uniquement les résultats de l'équipe, sans montrer leur contribution individuelle, leurs propres résultats.** On constate une part importante d'alternants présentant des missions, où ils se positionnent en observateurs, mais ils s'approprient les ventes réalisées.

Certaines commissions ont par ailleurs été confrontées à plusieurs reprises à des **étudiants qui avaient deux projets** (ce qui est une possibilité acceptable). Dans ce cas, il convient d'évaluer le candidat sur l'un des deux projets et de questionner éventuellement sur le 2ème si nécessaire. Or **certains candidats présentaient en fait un seul « projet » avec deux « missions » réalisées dans deux entreprises différentes** imposant l'ensemble de leur « travail » même s'il n'y a aucun lien entre les entreprises concernées.
La problématique est posée par le candidat, mais la plupart du temps le candidat ne montre ni le lien qui peut exister avec l'analyse de l'entreprise et de son environnement, ni le lien avec les missions menées. En effet, les candidats présentent un contexte mais éprouvent des difficultés à utiliser ce contexte pour faire émerger une problématique puis un projet.

2. La gestion du temps.

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

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

Cette compétence est soit très bien traitée, soit très peu valorisée. En effet, certains candidats négligent l'importance de la production de l'information et de l'utilisation du SIM, évalués dans la compétence C1 de la grille. Une méconnaissance du SIM et du SIC et de leur utilisation a été une nouvelle fois constatée.
D'ailleurs, plusieurs candidats présentent l'équipement informatique de leur entreprise, confondant ainsi le Système informatique avec le Système d'Informations Commerciales.
Malgré les recommandations renouvelées chaque année, **encore trop de candidats viennent sans preuve de leurs activités et de leurs résultats**. Certains continuent à se retrancher derrière la confidentialité des données. D'autres viennent avec une clef USB ne comprenant que le diaporama réalisé en vue de l'épreuve. 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 ?
En revanche, lorsque le candidat vient avec des preuves, elles sont souvent adaptées.

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

Les outils présentés à l'examen sont parfois faits pour répondre aux exigences de l'épreuve, ceci en dépit du « bon sens ». Certains sont, même, tout simplement faux. Très peu d'analyses sont réalisées, le candidat se contentant de constats. Même lors de l'entretien, une majorité de candidats peine à expliquer leurs résultats et à en tirer des enseignements.
Certains candidats présentent une première mission, ne réalisent pas d'analyse critique et reproduisent la même mission plus tard dans l'année sans avoir tiré les enseignements positifs et envisagé les éléments d'amélioration de la première mission. Ils ne prennent pas de recul. Cela les pénalise pour l'évaluation des compétences 2 et 4.
Beaucoup de candidats expliquent difficilement leurs choix. Ils prennent encore rarement en compte le contexte, les spécificités de l'entreprise et leur statut.
L'évaluation des actions entreprises à l'aide de tableaux de bord est plus fréquente mais elle se limite trop souvent à ce seul outil d'analyse et d'aide à la décision.
Pour évaluer la gestion du temps et le respect des engagements, un comparatif entre une planification prévisionnelle et une programmation réelle des missions est rarement utilisé.
Il serait appréciable, pour les prochaines sessions, que le candidat sache expliquer et justifier le recours aux outils de planification sans se contenter d'un «*il faut s'organiser pour pas perdre de temps »,* surtout lorsque la planification est réalisée a posteriori.

5. La compétence 4 : Prendre des décisions commerciales

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

cohérentes pour résoudre cette problématique et une fin. Ce qui rend ardue la validation de certains items C4.
Les jurys ont constaté un vrai décalage entre les étudiants ayant mené réellement un projet commercial, produisant des documents, sachant expliquer et justifier la mise en œuvre et l'évaluation de leur projet et ceux qui se sont contentés d'exécuter le travail terrain demandé par l'entreprise accueillante (exemple : prise de commande.)

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 (avec des preuves : pages écrans, démonstration de la capacité à utiliser les outils présentés).
- Être capable d'illustrer les 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.
- Anonymiser les documents pour respecter la confidentialité exigée par l'entreprise d'accueil.
- Le diaporama, facilitant la présentation de l'exposé n'est pas un élément d'évaluation en tant que tel. La valeur réelle se situe dans les documents apportés. Il doit cependant être soigné, corrigé et valoriser le travail du candidat. Il reste un support de communication.
- Développer une problématique commerciale de l'entreprise consistant à expliquer à la fois, en quoi leur projet est justifié et correspond aux besoins de l'entreprise et comment leurs missions permettront de répondre aux enjeux dégagés.
- Prendre en compte les items de la grille d'évaluation.
- Utiliser le correcteur orthographique.
- Rendre sa prestation vivant notamment en évitant de lire le diaporama.
- Apprendre et mobiliser les concepts étudiés au cours des deux ans de formation.
- Utiliser le vocabulaire adéquat.
- Bien écouter les questions pour pouvoir y répondre réellement.
- Présenter **SON** travail, **SES** résultats **SES** actions, **SES** missions.
- Analyser et prendre du recul sur ses missions, actions…Pour cela le candidat doit recourir à des outils d'aide à la décision complets.
- Garder un contact visuel avec le jury (ne pas lui tourner le dos) et valoriser sa communication (ouverture, écoute, esprit positif, conviction…).