

BTS TECHNICO-COMMERCIAL 2016

Liste des annexes

I	Regroupements
II	Calendrier des épreuves
III	Livret scolaire
IV	Négociation technico-commerciale (U4)
V	Management et gestion d'activités technico commerciales (U5)
VI	Projet technico-commercial (U6)
VII	Modalités de mise en œuvre du CCF pour l'épreuve E4 et E6 du BTS TC

ANNEXE I

REGROUPEMENTS

SPECIALITES	ACADEMIES AUTONOMES	ACADEMIES		CANDIDATS INDIVIDUELS
		PILOTES	RATTACHEES	
TECHNICO-COMMERCIAL	AMIENS CLERMONT-FD GRENOBLE LILLE LYON NANTES NICE NOUVELLE-CALEDONIE ORLEANS-TOURS RENNES SIEC	AIX-MARSEILLE	REUNION	CORSE, MAYOTTE
		BESANCON	DIJON	
		CAEN	ROUEN	POLYNESIE FRANCAISE
		GUADELOUPE	GUYANE, MARTINIQUE	
		MONTPELLIER	TOULOUSE	
		NANCY-METZ	REIMS, STRASBOURG	
		POITIERS	BORDEAUX, LIMOGES	

ANNEXE II

CALENDRIER DES EPREUVES

METROPOLE

EPREUVES	DATES	HORAIRES	SORTIE NON AUTORISEE AVANT
E.5 – MANAGEMENT ET GESTION D’ACTIVITES TECHNICO- COMMERCIALES	Mercredi 11 mai	14h00 – 18h00	16h00
E.3 – ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE	Jeudi 12 mai	14h30 – 17h30	16h30
E.1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	Vendredi 13 mai	14h00 – 18h00	16h00
EPREUVES ORALES : E.2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE E.4 – NEGOCIATION TECHNICO- COMMERCIALE E.6 – PROJET TECHNICO- COMMERCIAL	Dates à l’initiative des recteurs		

ANNEXE II bis

CALENDRIER DES EPREUVES

GUADELOUPE - MARTINIQUE

EPREUVES	DATES	HORAIRES	SORTIE NON AUTORISEE AVANT
E.5 – MANAGEMENT ET GESTION D’ACTIVITES TECHNICO- COMMERCIALES	Mercredi 11 mai	10h00 – 14h00	11h00
E.3 – ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE	Jeudi 12 mai	10h30 – 13h30	11h30
E.1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	Vendredi 13 mai	10h00 – 14h00	11h00
EPREUVES ORALES : E.2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE E.4 – NEGOCIATION TECHNICO- COMMERCIALE E.6 – PROJET TECHNICO- COMMERCIAL	Dates à l’initiative des recteurs		

ANNEXE II ter

CALENDRIER DES EPREUVES

REUNION

EPREUVES	DATES	HORAIRES	SORTIE NON AUTORISEE AVANT
E.5 – MANAGEMENT ET GESTION D’ACTIVITES TECHNICO- COMMERCIALES	Mercredi 11 mai	16h00 – 20h00	18h00
E.3 – ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE	Jeudi 12 mai	16h30 – 19h30	18h30
E.1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	Vendredi 13 mai	16h00 – 20h00	18h00
EPREUVES ORALES : E.2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE E.4 – NEGOCIATION TECHNICO- COMMERCIALE E.6 – PROJET TECHNICO- COMMERCIAL	Dates à l’initiative des recteurs		

E4 - NÉGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE (coef. 4) – U4

I - Définition de l'épreuve

Finalité et objectif, contenu et critères de l'évaluation : voir le référentiel

II - Modalités d'évaluation**A. Contrôle en cours de formation**

Deux situations d'évaluation sont réparties dans le temps de formation, dans l'ordre ci-dessous :

Situation d'évaluation n°1 :

Elle permet d'évaluer les compétences C111 et C112

Elle porte sur la phase préparatoire à toute situation de communication - négociation technico-commerciale. Elle s'appuie sur la constitution préalable par l'étudiant d'un dossier individuel en relation avec une situation de communication - négociation technico-commerciale rencontrée lors de la réalisation de son projet en entreprise.

Ce dossier est constitué :

- d'une fiche descriptive de la situation de communication - négociation présentée (marché, client, projet...) et d'une analyse structurée de cette situation (voir annexe IV-1) ;
- d'éléments rendant compte du travail de préparation de cette situation de communication - négociation, dont une synthèse de la recherche documentaire réalisée ;
- des supports conçus ou adaptés par l'étudiant pour mener à bien cette négociation (extraits de fichiers clients ; fiches techniques produit/service ; plan de découverte ; argumentaire commercial ; réponses aux objections déjà répertoriées ...) ;
- des références des sources d'information internes et externes mobilisées.

Le dossier sera réalisé impérativement à l'aide de l'outil informatique.

Cette situation d'évaluation prend la forme d'une prestation orale qui comprend une présentation du dossier et un entretien sur la situation de communication - négociation rencontrée.

Situation d'évaluation n°2 :

Elle permet d'évaluer les compétences C121, C122, C123 et C124.

L'évaluation est précédée par une période de préparation. La durée de celle-ci est laissée à l'appréciation de la commission d'interrogation en fonction de l'importance des modifications apportées à la situation de négociation.

Le candidat pourra s'appuyer sur tout support à sa convenance.

Selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'organisation, la commission d'interrogation proposera, en outre, au candidat les documents complémentaires nécessaires à la préparation, en particulier la fiche de modification des paramètres (voir annexe IV-2).

La situation d'évaluation est décomposée en trois phases successives :

- 1) une négociation simulée prenant appui sur un contexte technico-commercial présentant des similarités avec celui retenu pour la situation d'évaluation n°1,
- 2) un entretien portant sur le déroulement de la négociation et le suivi technico-commercial envisageable,
- 3) un entretien prenant appui sur la situation présentée au candidat et permettant d'élargir le contexte technique de la négociation, dans le cadre de la spécialité préparée par l'étudiant.

L'évaluation des situations est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles membres de l'équipe pédagogique et ayant eu les candidats dans les enseignements concernés, et si possible un professionnel.

En aucun cas la note proposée à chaque situation d'évaluation n'est communiquée au candidat.

Cette circulaire nationale d'organisation comprend :

- un modèle de fiche descriptive de situation de négociation technico-commerciale pour chaque situation d'évaluation (annexe IV-1) ;
- une fiche de modification de paramètres élaborée par la commission et remise au candidat en perspective de la situation d'évaluation n° 2 (annexe IV-2) ;
- une grille d'aide à l'évaluation pour chaque situation d'évaluation (annexe IV-3) ;
- une fiche de synthèse de l'évaluation en CCF (annexe IV-4).
- les dispositions générales sur la mise en place du CCF (annexe VII).

La validation des notes

Les établissements adresseront au jury, à une date fixée par chaque rectorat, les différents documents utilisés lors des deux situations d'évaluation : fiche descriptive de la situation de négociation-communication (annexe IV-1), fiche de modification des paramètres (annexe IV-2), les grilles individuelles d'aide à l'évaluation (annexes IV-3) et fiche de synthèse de l'évaluation en CCF (annexe IV-4). En outre un bordereau récapitulera les notes obtenues par l'ensemble des candidats de l'établissement, avec les moyennes et l'écart-type.

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen attentif des documents fournis, formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note de l'ensemble des candidats. À cet effet, une commission d'harmonisation, émanation du jury, se réunit préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation soit représenté au sein de cette commission. Un temps nécessaire à ce travail sera donc prévu en conséquence par les divisions des examens et concours. La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury lors de la délibération finale.

B. Le contrôle ponctuel

Épreuve orale d'une **durée maximale de 50 minutes**, avec 50 minutes de préparation.

L'épreuve prend appui sur un dossier composé d'au moins **deux fiches** descriptives de situation de communication - négociation technico-commerciale présentées par le candidat (voir annexe IV-1). Ces fiches décrivent des situations professionnelles réelles rencontrées par le candidat lors de sa formation en entreprise, lors des missions préparatoires, du projet, ou de son activité professionnelle. Le candidat aura choisi ces situations pour leur intérêt technique et commercial et leur capacité à rendre compte de son expérience professionnelle.

Chaque fiche comprendra impérativement les rubriques suivantes :

- dénomination sociale, coordonnées et activité(s) de l'entreprise concernée,
- informations sur les acteurs impliqués dans la situation de négociation décrite (nom, qualité, profil...),
- informations techniques et commerciales sur l'objet de la négociation,
- contexte de la situation de négociation,

- justification du choix de la situation de communication - négociation présentée,
- objectifs poursuivis par les acteurs en présence,
- conditions de déroulement,
- stratégie(s) de négociation mise en place,
- difficultés observées ou rencontrées,
- résultats obtenus,
- analyse critique de la communication.

Chaque fiche descriptive sera accompagnée de 10 pages maximum d'annexes utiles à la conduite de la négociation technico-commerciale (outils d'aide à la vente, visuels, extraits de tarifs...). Un modèle de fiche descriptive est proposé par la circulaire nationale d'organisation (annexe IV-1).

Les fiches descriptives remplies par le candidat sont mises à la disposition du jury avant l'épreuve dans des conditions définies par chaque rectorat. La commission d'interrogation choisit une de ces situations de communication-négociation et construit une situation de communication-négociation nouvelle en modifiant certains paramètres. Ces changements de paramètres sont recensés dans l'annexe IV-2, laquelle est remise au candidat avant la préparation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas d'absence ou de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais **non validé** et ne peut se voir délivrer le diplôme. Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité des documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas est signalé au président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification. En aucun cas cette notation ne tient compte des doutes sur la validité du dossier. Sur les grilles prévues à cet effet, les commissions d'interrogation veilleront en particulier à ne justifier leur notation qu'au regard de la seule prestation du candidat, en dehors de toute mention sur la non-recevabilité éventuelle du dossier, quelle qu'en soit la nature.

L'épreuve se déroule en quatre parties :

Première partie : Le candidat présente la situation de communication – négociation choisie par la commission d'interrogation sans tenir compte des modifications apportées à la situation par la commission. Il explicite le contexte technico-commercial de la négociation, les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes à surmonter, les résultats obtenus, et justifie les choix en termes de stratégie de communication. La commission peut être conduite à demander des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points précédemment exposés (durée maximale : 10 minutes) ;

Deuxième partie : une simulation de la négociation technico-commerciale est conduite à partir de la situation modifiée proposée par la commission (durée maximale 25 minutes) ;

Troisième partie : un entretien porte sur le déroulement de la négociation et le suivi technico-commercial envisageable (durée maximale 5 minutes) ;

Quatrième partie : Un entretien avec le candidat permet d'élargir le contexte technico-commercial de la négociation précédemment simulée à l'analyse technique d'autre(s) solution(s), choisie(s) par les formateurs en référence avec la spécialité préparée par l'étudiant.

Le dossier est fourni par le candidat à une date précisée par la circulaire d'organisation interacadémique ou académique. Il constitue le support à l'épreuve de négociation et n'est pas noté.

Pour cette épreuve, le candidat pourra se munir d'outils de communication nomades.

Composition de la commission d'interrogation :

L'évaluation est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles intervenant en section de techniciens supérieurs technico-commercial dans les enseignements concernés, et si possible un professionnel. La commission utilisera la grille d'évaluation fournie en annexe IV-5 du présent document.

EPREUVE E4 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL

NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE

ANNEXE IV-1

FICHE D'ANALYSE DE SITUATION DE NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE

Annexe IV-1 : fiche d'analyse de situation de négociation technico-commerciale

BTS Technico-commercial	
Session....	
<u>E4 – NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE</u>	<u>FICHE DE SITUATION N°.....</u> (N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)
<u>Situation de COMMUNICATION-NÉGOCIATION</u>	
TITRE :	
ÉTUDIANT(E)	
Nom :	Prénom :
CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE	
Nom de l'entreprise :	Adresse :
Activité :	Service :
LIEU DE LA COMMUNICATION :	
DATE(S), PERIODE(S) :	
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION TECHNICO-COMMERCIALE	
NOM	Qualité
Contexte technico-commercial de la rencontre :	
Objet de l'entretien :	
NB : Cette partie peut être complétée par des annexes que le candidat apportera le jour de l'épreuve (pour l'évaluation ponctuelle) ou lors de la situation d'évaluation n°1 (pour les candidats en CCF).	

Situation de COMMUNICATION-NÉGOCIATION		Fiche de situation N°..... (N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)	
NOM :		Prénom :	
Caractéristiques de l'entreprise du vendeur			
Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques...			
Caractéristiques technico-commerciales de la négociation			
Composition et fonctionnement du circuit de décision (Nombre d'intervenants, postes, processus de décision...)			
Nature technico-commerciale de l'objet de la négociation (Produit, services, degré de complexité technique, type d'achat...)			
Contexte spatio-temporel (Lieu ?... à quel moment se situe la communication dans la relation client ?...)			
ANALYSE DE LA RELATION			
	MOI	L'AUTRE	
Positionnement (Statut et rapport de place dans l'entreprise, le circuit de décision)			
Éléments de diagnostic (Age, sexe, culture d'entreprise, personnalité, valeurs, positionnement dans la relation, nature des transactions passées, opportunités, contraintes...)			
Problématique (Enjeux personnels, objectifs fixés, marge de manœuvre, enjeux techniques...)			
Outils de la négociation à apporter le jour de l'épreuve			

Situation de COMMUNICATION-NÉGOCIATION		Fiche de situation N°..... (N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)	
NOM :		Prénom :	
DÉROULEMENT DE LA SITUATION			
PHASES		DESCRIPTION	
Empty space for Phases		Empty space for Description	
Solution technique et commerciale retenue (produits, cahier des charges, services associés, conditions commerciales)			
Empty space for Solution			
Évaluation de la relation (résultats, difficultés rencontrées, analyse critique)			
Empty space for Evaluation			

EPREUVE E4 – BTS Technico-Commercial

NEGOCIATION Technico-Commerciale

ANNEXE IV-2

FICHE DE MODIFICATION DES PARAMETRES A REMPLIR PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION

E4 ÉPREUVE DE NEGOCIATION
TECHNICO-COMMERCIALE

Session....

Fiche de situation N°

(N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)

Fiche de modification des paramètres

Pour préparer la simulation, les candidats tiendront compte des informations ci-dessous :

PARAMÈTRES MODIFIÉS	
ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies	
LE CONTEXTE GENERAL DE LA RELATION	
LES ACTEURS <i>(contexte situationnel de la relation, place dans le circuit de décision)</i>	
L'OBJET <i>(produit, services, degré de complexité...)</i>	

LE DEROULEMENT	
LE CONTEXTE TECHNIQUE	
LA SOLUTION TECHNIQUE	
DELIMITATION DE LA SEQUENCE A SIMULER	

N° Jury (pour l'évaluation ponctuelle uniquement) :

EPREUVE E4 – BTS Technico-Commercial

NEGOCIATION Technico-Commerciale

ANNEXE IV-3

GRILLE D’EVALUATION EPREUVE E4 POUR LES CANDIDATS EN CCF, SITUATION 1

GRILLE D’EVALUATION DES CANDIDATS EN CCF, EPREUVE E4, SITUATION 2

Annexe IV-3 : Grille d'évaluation épreuve E4 pour les candidats en CCF, situation 1

BTS Technico-commercial Session.....				
E4 – Négociation Technico-commerciale - CCF SITUATION 1				
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION				
NOM et Prénom du candidat :		Durée d'interrogation :		
		Date :		
Critères d'évaluation	Très insuf- fisant	Insuf- fisant	Bien	Très Bien
1. Identification des informations sur la situation commerciale, technique et financière C1.1.1 Identifier les variables d'environnement du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Identification du circuit de décision du client. C1.1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Identification des attentes du client et de la demande dérivée pouvant aller jusqu'à la formulation conjointe d'une proposition C1.1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Évaluation du risque client et du risque affaire C1.1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Des objectifs fixés en adéquation avec le contexte technique et commercial et qui respectent les contraintes repérées C1.1.2 Préparer une négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. L'adaptation des outils et supports au contexte, aux objectifs C1.1.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Une exploitation correcte des bases de données de l'entreprise C1.1.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p style="text-align: right;">Note : /20</p> <p style="text-align: right;">Note : /8</p>				

Annexe IV-3 (suite) : Grille d'évaluation des candidats en CCF, épreuve E4, Situation 2

BTS Technico-commercial				
Session				
E4 – Négociation Technico-commerciale - CCF SITUATION 2				
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION				
NOM et Prénom du candidat :		Durée d'interrogation :		
		Date :		
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
8. Une attitude et un comportement propices à la négociation C1.2.1 Découvrir le projet du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Une capacité d'écoute et de synthèse permettant la reformulation de la problématique C1.2.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Une solution répondant aux attentes du client et respectant les objectifs et contraintes du vendeur au regard du cahier des charges C1.2.2 Élaborer et proposer une solution technico-commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Une communication claire, concise, utilisant un vocabulaire technique approprié C1.2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. L'utilisation rationnelle d'outils techniques et commerciaux C1.2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Un traitement efficace des objections C1.2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De la réactivité dans la recherche de solutions et l'adaptation aux objections C1.2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Une concrétisation de l'accord sous une forme adaptée (contrat, devis, bon de commande) C1.2.3 Finaliser la solution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. L'exécution complète du contrat C1.2.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. La gestion et l'utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente C1.2.4 exécuter et suivre le contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Note : /20				
Note : /12				

EPREUVE E4 – BTS Technico-Commercial

NEGOCIATION Technico-Commerciale

ANNEXE IV-4

FICHE DE SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E4 EN CCF

BTS Technico-commercial

Session.....

APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 – NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE

NOM et Prénom du candidat :

Date :

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom, qualité et signature des examinateurs :

-
-
-

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

EPREUVE E4 – BTS Technico-Commercial

NEGOCIATION Technico-Commerciale

ANNEXE IV-5

GRILLE D’EVALUATION EPREUVE E4 - CONTROLE PONCTUEL

Annexe IV-5 : Grille d'évaluation épreuve E4 - contrôle ponctuel

BTS Technico-commercial				
Session				
E4 – Négociation Technico-commerciale				
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION				
NOM et Prénom du candidat :		N° Commission :		
Numéro du candidat :		Date :		
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
- Identification des informations sur la situation commerciale, technique et financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Identification du circuit de décision du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Identification des attentes du client et de la demande dérivée pouvant aller jusqu'à la formulation conjointe d'une proposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Évaluation du risque client et du risque affaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Des objectifs fixés en adéquation avec le contexte technique et commercial et qui respectent les contraintes repérées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'adaptation des outils et supports au contexte, aux objectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une exploitation correcte des bases de données de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une attitude et un comportement propices à la négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une capacité d'écoute et de synthèse permettant la reformulation de la problématique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une solution répondant aux attentes du client et respectant les objectifs et contraintes du vendeur au regard du cahier des charges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une communication claire, concise, utilisant un vocabulaire technique approprié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'utilisation rationnelle d'outils techniques et commerciaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Un traitement efficace des objections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De la réactivité dans la recherche de solutions et l'adaptation aux objections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une concrétisation de l'accord sous une forme adaptée (contrat, devis, bon de commande)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'exécution complète du contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La gestion et l'utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Note : /20				

BTS Technico-commercial
Session

APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 – NÉGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE

NOM et Prénom du candidat : _____

N° Commission : _____

N° Candidat : _____

Date : _____

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom, qualité et signature des examinateurs :

-
-
-

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

EPREUVE E4 – BTS Technico-Commercial

NEGOCIATION Technico-Commerciale

ANNEXE IV-6

DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LA MISE EN PLACE DU CCF

À compter de la session 2008, les candidats des établissements publics ou privés sous contrat, CFA ou sections d'apprentissage habilitées, de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités, sont autorisés à passer l'épreuve E4 en contrôle en cours de formation (CCF). Conformément à la réglementation, les candidats de ces établissements peuvent cependant être contraints de passer l'épreuve sous sa forme ponctuelle, sur décision rectorale, en cas de dysfonctionnements constatés dans le respect des modalités de mise en œuvre du CCF.

Les étudiants des établissements hors contrat, CFA et centres de formation professionnelle continue non habilités ne sont pas concernés par cette réglementation.

1. Principes généraux

La nouvelle réglementation, dont l'objectif principal est d'adapter l'évaluation des compétences en fonction du degré d'acquisition de chaque étudiant, entraîne des modifications dans l'organisation de la formation et dans les modalités d'évaluation des compétences propres à l'épreuve présentée en CCF.

Textes réglementaires (pour mémoire, textes concernant les diplômes de niveau 4 et 5) :

- Arrêté du 29 juillet 1992 portant sur les modalités d'organisation et de prise en compte des épreuves en CCF pour la délivrance des BEP et des CAP.
- Règlement général des baccalauréats professionnels (décret 95-663 du 9 mai 1995 modifié par le décret 96-841 du 23 septembre 1996).
- Note de service 97-203 relative à la mise en œuvre de la nouvelle réglementation du baccalauréat professionnel.

Textes intéressant les diplômes de niveau 3 (BTS)

- Arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le CCF au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel et au brevet de technicien supérieur.
- Note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel.
- Arrêtés de création des différents diplômes concernés.

5 grands principes encadrent le CCF :

- Des étudiants-candidats évalués pendant leur formation, lorsque les compétences sont jugées suffisamment acquises pour être évaluées ;
- Des formateurs-évaluateurs du candidat ;
- Des compétences terminales, issues du référentiel, à évaluer une seule fois ;
- Des compétences contrôlées par sondage
- Des moments d'évaluation variables selon les centres de formation et selon les étudiants.

2. Les situations d'évaluation

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur la notion de situation d'évaluation.

Celle-ci se caractérise par :

- un contexte professionnel, décrit dans le référentiel des activités professionnelles au travers des fonctions ;
- des compétences terminales, à évaluer, et des savoirs, à mobiliser, indiqués de façon exhaustive et limitative dans le référentiel ;
- des conditions de réalisation (les outils utilisables, les contraintes à prendre en compte...), indiquées dans le référentiel dans la colonne « on donne » du tableau des compétences à acquérir ;
- des critères d'évaluation explicites, indiqués dans le référentiel, et des niveaux d'exigence¹, identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle et communs à tous les centres de formation.

Ces situations d'évaluation font partie intégrante du processus de formation. Elles ne diffèrent pas, dans leur contenu, des situations de formation car elles relèvent de références communes (les compétences à faire acquérir). Les situations d'évaluation ne visent pas à évaluer obligatoirement de façon exhaustive toutes les compétences. En conséquence, les compétences non évaluées sont réputées acquises.

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

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

3. Les périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation :

- sont prédéfinies et fixées par l'équipe pédagogique de chaque établissement, en accord avec le chef d'établissement, dans le respect des consignes nationales et portées à la connaissance des étudiants dès le début de la formation ;
- s'intègrent dans la progression pédagogique de l'ensemble de l'équipe des formateurs, toutes disciplines confondues.

Les moments d'évaluation sont étalés dans le temps et peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre² ;
- d'un centre à un autre, en fonction du projet pédagogique de l'équipe ;
- d'une année sur l'autre, en fonction de l'activité et du niveau des étudiants concernés.

Cependant, ces moments d'évaluation sont placés en seconde année de formation, mêmes si certaines compétences peuvent être acquises dès la fin de la première année, afin que l'étudiant-candidat puisse bénéficier du temps nécessaire à la constitution du dossier réglementaire.

4. L'évaluation

Elle est effectuée par un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation, et un professionnel. La connaissance du travail réel (et non déclaratif) accompli par le candidat, des progrès réalisés pendant la formation et du niveau atteint préalablement, est indispensable à une évaluation pertinente.

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

Ces modalités d'évaluation ne conduisent pas à interrompre la formation des autres étudiants du groupe. En effet, la possibilité d'évaluer uniquement un petit groupe d'étudiants n'oblige pas à interrompre la formation du reste de la classe.

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

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

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

² Remarque : pour les BTS prévoyant plusieurs situations d'évaluation, les conséquences pédagogiques de cette modulation possible sont importantes : un étudiant performant sur les compétences requises pour la première situation d'évaluation pourra, grâce à une évaluation précoce, se concentrer plus longtemps sur l'acquisition des autres compétences.

1. Définition de l'épreuve

Finalités et objectifs, contenu, critères d'évaluation : voir le référentiel

2. Modalités d'évaluation

Cette épreuve se passe sous forme ponctuelle.

Il s'agit d'une épreuve écrite d'une durée de 4 heures s'appuyant sur un ou plusieurs cas concrets présentant chacun une situation technico-commerciale tirée de la réalité.

De nature synthétique, les cas proposés nécessitent la mobilisation de savoirs et savoir-faire technologiques transversaux.

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

3. Composition de la commission de correction

La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs : un enseignant chargé du management commercial ou du développement de clientèles et un enseignant chargé de l'enseignement de technologie industrielle, dans des sections préparant au brevet de technicien supérieur technico-commercial.

4. Barème

La correction de l'épreuve sera précédée d'une **réunion nationale** de mise au point définitive du barème et d'harmonisation des conditions de correction qui aura lieu le 26 Mai 2016 (voir page 2).

E6 - PROJET TECHNICO-COMMERCIAL (coef. 5) – U6
--

I – Définition de l'épreuve

Finalités, objectifs, contenu et critères d'évaluation : voir le référentiel

II - Modalités d'évaluation

A. Contrôle en cours de formation

L'évaluation est réalisée au travers **d'une situation d'évaluation orale**.

La durée ne peut dépasser 50 minutes.

L'évaluation s'appuie sur un dossier élaboré par le candidat qui comprendra :

- Les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (modèle en **Annexe VI-2**).
- La ou les fiche(s) de synthèse d'un ou de(s) projets. Pour décrire le ou les projet(s) technico-commercial(iaux), le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en **annexe VI-1**.

L'évaluation de la situation est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles membres de l'équipe pédagogique et intervenant dans les enseignements concernés, et si possible d'un professionnel.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, la mention « non valide » lui sera attribuée et il ne pourra se voir délivrer le diplôme. Dans ce cas, il sera impératif de compléter la fiche de contrôle de conformité (**annexe VI-3**) destinée au jury.

En aucun cas la note attribuée par l'équipe pédagogique ne sera communiquée aux candidats.

À l'issue de la situation d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse pour le jury le dossier de chaque candidat (fiche(s) de synthèse de projet(s) servant de support aux entretiens, les attestations de stages), accompagné de la grille d'évaluation (**annexe VI-4**) et de la fiche de contrôle de conformité en cas de non-conformité (**annexe VI-3**).

La validation des notes

Les établissements adresseront au jury, à une date fixée par chaque rectorat, les différents documents utilisés lors de la situation d'évaluation : fiche(s) de synthèse (annexe VI-1), la grille d'aide à l'évaluation (annexes VI-4) et la fiche de contrôle de conformité en cas de non-conformité (annexe VI-3). En outre un bordereau récapitulera les notes obtenues par l'ensemble des candidats de l'établissement, avec les moyennes et l'écart-type.

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen attentif des documents fournis, formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note de l'ensemble des candidats. À cet effet, une commission d'harmonisation, émanation du jury, se réunit préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation soit représenté au sein de cette commission. Un temps nécessaire à ce travail sera donc prévu en conséquence par les divisions des examens et concours. La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury lors de la délibération finale.

B. Le contrôle ponctuel

1 - Dossier support de l'épreuve

1.1 Composition du dossier

Le dossier du candidat comprend :

- les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (voir modèle en **annexe VI-3**) ;
- la ou les fiche(s) descriptive(s) d'un ou de(s) projet(s). Pour décrire le ou les projet(s) technico-commercial(iaux), le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en **annexe VI-1**. Ces fiches descriptives seront mises à la disposition du jury à une date fixée par chaque Recteur afin de permettre l'étude préalable des dossiers et la préparation de l'interrogation. Les candidats n'ayant pas déposé leur dossier seront relancés par le service des examens et seront informés qu'ils ne pourront subir l'épreuve sans dossier.

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

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

1.2 Rôle du dossier dans l'épreuve

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

1.3 Validation

Avant l'interrogation, un contrôle de conformité du dossier est effectué par une commission désignée par les autorités académiques. Elle pourra utiliser le modèle de fiche de contrôle proposé en **annexe VI-3**.

Le dossier, dont la composition est décrite au paragraphe 1.1, doit répondre aux exigences du référentiel du diplôme telles qu'elles figurent dans le descriptif du projet technico-commercial.

Par ailleurs, il est rappelé que la durée des stages est de 14 semaines dont une période minimale de 6 semaines consécutives. Cette période peut être aménagée conformément à la réglementation : « Cette durée peut être réduite, soit pour une raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée qui ne peut être inférieure à 9 semaines.

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. »

En cas de dossier non conforme, c'est-à-dire ne correspondant pas à la description faite au paragraphe 1.1 ci-dessus, le candidat ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé (on portera la mention NV) et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence du dossier le jour de l'épreuve, l'interrogation ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier est donc informé par la commission d'interrogation de l'impossibilité de conduire l'entretien. Le candidat est dès lors considéré comme présent mais non validé (on portera la mention NV) et ne peut se voir délivrer le diplôme. Si malgré le contrôle de la commission ad hoc, la commission d'interrogation a des doutes sur la validité du dossier lors de l'épreuve elle-même, elle interroge et évalue le candidat normalement et informe ensuite le président du jury et le service des examens sur la nature du problème rencontré.

2. Déroulement de l'épreuve

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

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

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

2.1 Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de trois personnes : un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles, tous les deux chargés des enseignements de gestion de projet – et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, les deux enseignants conduiront seuls l'interrogation.

Les professeurs sont issus de l'enseignement public ou privé sous contrat.

2.2 Modalités d'interrogation

• Lieu d'interrogation

Pour des raisons liées à des contraintes d'organisation, les autorités académiques pourront regrouper les candidats dans des centres d'interrogation situés dans des établissements publics ou privés sous contrat dotés des équipements informatiques adéquats.

Les candidats sont invités par les autorités académiques à prendre contact avec le chef de centre dans lequel il est affecté, avant le début de l'épreuve, pour prendre connaissance des matériels existants. Si besoin, il sera autorisé à apporter lui-même le matériel nomade lui permettant de témoigner de sa pratique professionnelle, avec lequel il a travaillé pendant la réalisation de son projet technico-commercial.

• Déroulement de l'interrogation

L'épreuve, d'une durée totale de 50 minutes, se décompose en trois parties.

Première partie : 10 minutes maximum

L'épreuve débute par une présentation de 10 minutes maximum, à l'aide du dossier, du contexte dans lequel le candidat a effectué son ou ses projet(s) technico-commercial(iaux).

Deuxième partie : 15 minutes maximum

Dans une seconde phase, le candidat présente les missions préparatoires et le ou les projet(s) technico-commercial(iaux) réalisé(s). Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance.

Pour sa présentation, le candidat utilise les outils informatiques et de communication mis en œuvre dans le cadre du ou des projet(s) et mis à sa disposition selon des modalités définies plus haut.

Durant ces deux premières parties, le candidat ne peut être interrompu.

Troisième partie : 25 minutes maximum

La commission d'interrogation mène un entretien centré sur le ou les projets réalisés par le candidat. C'est l'occasion de préciser et d'approfondir certains aspects de l'exposé, et de vérifier la pertinence de l'usage des technologies de l'information et de la communication mises en œuvre dans le cadre du projet.

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

La commission d'interrogation ne peut exiger une manipulation de l'outil hors du contexte du projet présenté.

2.3 Évaluation

L'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en **annexe VI-4**, qui comprend deux parties.

- Au recto, une grille «d'aide à l'évaluation » qui reprend les critères d'évaluation extraits du référentiel du diplôme. Elle permet de dresser un profil de la prestation du candidat. Outil de concertation entre les membres de la commission d'interrogation, la grille d'aide à l'évaluation fonde également l'harmonisation entre les commissions d'interrogation.

- Au verso, une fiche d'appréciation qui permet de justifier la note (note sur 20 arrondie au demi-point supérieur) attribuée à chaque candidat. C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance du candidat en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée. En aucun cas cette appréciation ne peut intégrer d'autres critères que ceux relatifs à la prestation du candidat. En particulier, un doute sur la validité du dossier présenté ne peut être évoqué pour justifier une modulation de la note. Il est rappelé que ce cas de figure évoqué § 1.3. doit faire l'objet d'un rapport au président de jury et aux autorités académiques.

■ **Cas des candidats doublants**

Ils sont soumis à la même réglementation que les autres candidats. Les conditions d'interrogation et les critères d'évaluation sont strictement identiques pour tous les candidats. Lors de l'épreuve, ils devront présenter un projet technico-commercial réalisé soit pendant leur année de redoublement soit pendant les années antérieures, sous réserve que l'action retenue soit d'ampleur suffisante pour respecter toutes les caractéristiques d'un projet. S'ils attestent de la durée réglementaire de stage pour se présenter à l'examen, ils ne sont pas tenus d'effectuer une nouvelle période de stage pendant leur année de redoublement.

2.4 Présomption de fraude

Tout candidat se présentant muni d'un dossier dont les caractéristiques, le contenu ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude, est cependant interrogé dans les conditions normales de l'épreuve. La commission veillera par son questionnement à évaluer la réalité de la fraude sans s'écarter des attentes de l'évaluation telles que définies dans la grille d'évaluation.

La commission d'interrogation **signalera au chef de centre** ses soupçons sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné éventuellement des pièces justificatives. Le cas sera instruit par **les autorités académiques compétentes**.

DOSSIER PROFESSIONNEL

EPREUVE E6 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL

ANNEXE VI-1 : FICHE DE SYNTHÈSE DU PROJET

ANNEXE VI-2 : ATTESTATION(S) DE STAGE(S)

ANNEXE VI-3 : CONTRÔLE DE CONFORMITÉ

Annexe VI-1 : fiche de synthèse du projet technico-commercial

BTS Technico-commercial	
Session	
<u>E6 - Projet technico-commercial</u>	Fiche Projet N° (recto)
TITRE:	
ÉTUDIANT(E) Nom :	Prénom :
PARTENAIRE NOM de l'entreprise : Adresse : Activité : Service :	
DATE(S) ET DUREE(S) DU PROJET :	
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LE PROJET	
NOM	QUALITE
OBJECTIF(S) DU PROJET	
MÉTHODOLOGIE ET ÉTAPES DU PROJET	
RÉSULTATS OBTENUS	

INITIATIVES ET RESPONSABILITÉS PRISES

BILAN GLOBAL

LISTE DES ANNEXES (à apporter le jour de l'épreuve) :

Annexe VI-2

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL ATTESTATION DE STAGE (1)

NOM du (ou de la) CANDIDAT(E).....

PRÉNOMS :

DATE et LIEU de NAISSANCE

A suivi un ou des stages conformément aux dispositions en vigueur (circulaires du 30 Octobre 1959 et du 26 Mars 1970)

ENTREPRISE (nom, adresse, n° de téléphone) :

.....

.....

- ACTIVITÉS DE L'ÉTUDIANT :

DATES Du..... au.....	DURÉE EN SEMAINES	FONCTIONS ASSURÉES OU ACTIONS CONDUITES	ANNÉE	
			1 ^{ère}	2 ^{ème}

N.B.: Si les stages se déroulent dans des entreprises différentes il conviendra de fournir autant d'attestations.

DATE.....

Signature du Directeur de l'Entreprise
ou de son Représentant ou du Chef de Service

CACHET DE L'ENTREPRISE

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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

Session

Épreuve E6 : Projet technico-commercial

Contrôle de conformité

En application de l'arrêté du 22-7-2008 - J.O. du 8-8-2008
(Modèle à disposition des autorités académiques organisatrices)

Nom :

Prénom :

N° inscription :

Après vérification, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

Absence de dossier

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire

Dossier non conforme :

absence d'attestation(s) de stage

durée de stage insuffisante

absence de certificat(s) de travail

certificat(s) ou attestation(s) non visé(s) ou non signé(s)

absence de fiche(s) descriptive(s) de projet

fiche(s) descriptive(s) de projet incomplète(s)

absence de fiche de présentation de l'activité professionnelle

autres (à préciser) :

Demande éventuelle de compléments :

Date du contrôle :

Visa :

EPREUVE E6 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL

PROJET TECHNICO-COMMERCIAL

ANNEXE VI - 4

GRILLE D'AIDE À L'EVALUATION

Annexe VI-4 : grille d'aide à l'évaluation

BTS Technico-commercial *Session....*

E6 – EPREUVE DE PROJET TECHNICO-COMMERCIAL - Coefficient 5

GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION

NOM et Prénom du candidat :

N° Commission :

N° Candidat :

Date :

Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
C2. Gérer et développer la relation client (C213, C221 et C222)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en œuvre d'une démarche adaptée à la gestion et au développement de la relation client. Création et utilisation d'outils d'aide adaptés à la gestion et au développement de la relation. Évaluation de l'évolution de la satisfaction client et du risque client (outils, critères et supports). Élaboration de solutions techniques, commerciales et financières adaptées.				
C3. Gérer les informations techniques et commerciales (C331, C312 et C313)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la qualité de l'information et des sources (validité, pertinence, accessibilité, coût). Actualisation et mise à disposition de l'information dans le cadre du système d'informations mercatique. Production de tout ou partie d'un cahier des charges, d'une documentation technico-commerciale. Choix d'outils de diffusion adaptés à la cible, aux messages et au contexte. Transmission des informations aux destinataires sélectionnés dans les délais.				
C4. Manager l'activité technico-commerciale (C412, C413, C421, C431, C432, C441 et C442)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adéquation de l'approvisionnement au besoin par une gestion optimisée des stocks. Mise en valeur de l'offre dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue du service. Repérage des caractéristiques de l'organisation commerciale et du rôle et responsabilités de chacun. Utilisation d'indicateurs de performance pertinents. Utilisation d'une méthodologie rationnelle (moyens, temps, outils de contrôle). Adéquation des préconisations au regard des objectifs et contraintes.				
Total : /20				
Note : /100				
Nom et signature des examinateurs :				

BTS Technico-commercial
Session

APPRECIATION DE L'EPREUVE E6 – PROJET TECHNICO-COMMERCIAL

NOM et Prénom du candidat : _____

N° Commission : _____

N° Candidat : _____

Date : _____

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-
-

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande auprès du Recteur d'Académie.

Annexe VII : Modalités de mise en œuvre du CCF pour l'épreuve E4 et E6 du BTS TC

1. RECOMMANDATIONS pour l'épreuve E4 en CCF

E4 : Négociation technico-commerciale (coef 4)		
	SITUATION 1	SITUATION 2
Compétences	C111 et C112	C121, C122, C123 et C124
Critères d'évaluation	<p>L'identification des informations sur la situation commerciale, technique et financière du client</p> <p>L'identification du circuit de décision du client</p> <p>L'identification des attentes du client et de la demande dérivée pouvant aller jusqu'à la formulation conjointe d'une proposition</p> <p>L'évaluation du « risque client » et du « risque affaire »</p> <p>Des objectifs fixés en adéquation avec le contexte technique et commercial, et qui respectent les contraintes repérées</p> <p>L'adaptation des outils et supports au contexte, aux objectifs</p> <p>Une exploitation correcte des bases de données de l'entreprise</p>	<p>Une attitude et un comportement propices à la négociation (empathie)</p> <p>Une capacité d'écoute et de synthèse permettant la reformulation de la problématique et du projet</p> <p>Une solution répondant aux attentes du client et respectant les objectifs et contraintes du vendeur au regard du cahier des charges</p> <p>Une communication claire, concise, utilisant un vocabulaire technique approprié</p> <p>L'utilisation rationnelle d'outils techniques et commerciaux</p> <p>Un traitement efficace des objections</p> <p>De la réactivité dans la recherche de solutions et l'adaptation aux objections</p> <p>Une concrétisation de l'accord sous une forme adaptée (contrat, devis, bon de commande etc.)</p> <p>L'exécution complète du contrat</p> <p>La gestion et l'utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente</p>

Périodes d'interrogation	D'octobre à janvier de la seconde année de formation, lorsque la formation sur les compétences visées est terminée.	De février à mai de la seconde année de formation, lorsque la formation sur les compétences visées est terminée.
Durée	20 minutes au maximum, durée constituée d'un exposé et d'un temps d'entretien. Il n'y a pas de temps de préparation.	Un temps d'interrogation de la situation 2 est de 50 minutes maximum moins le temps consacré à la situation 1. Le temps de préparation est laissé à l'appréciation de la commission d'interrogation en fonction de l'ampleur des changements de paramètres opérés. <u>NB : Le temps total d'interrogation (situation 1 + situation 2) ne peut en aucun cas dépasser le temps prévu pour l'épreuve ponctuelle correspondante, soit 50 mn.</u>
Modalités	<p>La situation d'évaluation porte sur la phase préparatoire à toute situation de communication - négociation technico-commerciale. Elle s'appuie sur la constitution préalable par l'étudiant d'un dossier individuel en relation avec une situation de communication - négociation technico-commerciale rencontrée lors de la réalisation de son projet en entreprise. La situation de négociation doit obligatoirement mettre le candidat en relation avec un client ou un prospect, même si elle n'entraîne pas nécessairement l'acte de vente.</p> <p>Cette situation d'évaluation prend la forme d'une prestation orale qui comprend deux parties : une présentation du dossier et un entretien sur la situation de communication - négociation rencontrée.</p>	<p>La situation d'évaluation est décomposée en trois phases successives :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) une négociation simulée prenant appui sur un contexte technico-commercial présentant des similarités avec celui retenu pour la situation d'évaluation n°1 2) un entretien portant sur le déroulement de la négociation et le suivi technico-commercial envisageable ; 3) un entretien prenant appui sur la situation présentée au candidat et permettant d'élargir le contexte technique de la négociation, dans le cadre de la spécialité préparée par l'étudiant
Support	Ce dossier est constitué :	

d'interrogation	<ul style="list-style-type: none"> - d'une fiche descriptive de la situation de communication-négociation présentée (marché, client, projet...) et d'une analyse structurée de cette situation. Le modèle de fiche descriptive est donné en annexe IV-1; - d'éléments rendant compte du travail de préparation de cette situation de communication - négociation, dont une synthèse de la recherche documentaire réalisée ; - des supports conçus ou adaptés par l'étudiant pour mener à bien cette négociation (extraits de fichiers clients ; fiches techniques produit/service ; plan de découverte ; argumentaire commercial ; réponses aux objections déjà répertoriées ...) ; - des références des sources d'information internes et externes mobilisées. <p>Le dossier sera réalisé impérativement à l'aide de l'outil informatique.</p>	<p>Une fiche de modification des paramètres (voir annexe IV-2) est remplie par la commission d'interrogation et donnée au candidat avant la situation d'évaluation n°2. Cette fiche s'appuie sur la situation de communication commerciale présentée par le candidat lors de la situation d'évaluation n°1 et dont la commission d'interrogation aura préalablement modifié certains paramètres techniques et commerciaux concernant les besoins de l'acheteur.</p> <p>Le temps de préparation de la situation 2 est laissé à l'appréciation de l'équipe pédagogique en fonction de l'ampleur des modifications de paramètres opérées.</p>
Commission d'interrogation	L'évaluation des situations est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles membres de l'équipe pédagogique, et si possible d'un professionnel. Les enseignants EG et STI doivent avoir eu le candidat dans l'enseignement de communication-négociation en première ou en seconde année. Le professionnel est dans la mesure du possible le tuteur ayant eu le candidat en stage ou en apprentissage.	
Évaluation	La situation est évaluée sur 8 points (voir annexe IV-3)	La situation est évaluée sur 12 points (voir annexe IV-3)

2. RECOMMANDATIONS pour l'épreuve E6 en CCF

E6 : Projet technico-commercial (coef 5)	
	UNE SEULE SITUATION
Compétences	<p>Dans les compétences C2 « Gérer et développer la relation client » : C2.1.3, C2.2.1, C2.2.2</p> <p>Dans les compétences C3 « Gérer les informations techniques et commerciales » : C3.1.1, C3.1.2, C3.1.3, C3.3.1, C3.3.2, C3.3.3, C3.3.4</p> <p>Dans les compétences C4 « Manager l'activité technico-commerciale » : C4.1.2, C4.1.3, C4.2.1, C4.3.1, C4.3.2, C4.4.1, C4.4.2</p>
Critères d'évaluation	<p>L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une mise en œuvre efficace d'une démarche de prospection, en cohérence avec les objectifs et dans le respect des contraintes budgétaires - la création d'outils d'aide adaptés à la prospection (guide d'entretien, outils de gestion de la relation clients, etc.) - l'utilisation pertinente d'outils d'aide à la prospection et l'élaboration de documents budgétaires cohérents pour les opérations de prospection - la mise en œuvre d'outils d'évaluation et de contrôle de l'efficacité d'une prospection - des outils, des critères et des supports d'évaluation permettant la mesure de la satisfaction client - des évaluations régulières de l'évolution de la satisfaction client - l'élaboration de solutions techniques, commerciales et financières adaptées au type et au degré d'insatisfactions détectées - la formulation de nouveaux contrats ou d'avenants - le repérage de l'évolution du risque client - le repérage de sources d'informations ciblées et pertinentes - le recours aux critères usuels de mesure de la qualité de l'information et des sources : validité, pertinence, fiabilité, accessibilité, coût... - une actualisation et une mise à disposition de l'information récoltée dans le respect des procédures du SI mercatique de l'entreprise - la production de tout ou partie d'un cahier des charges, d'une documentation technico-commerciale - le choix d'outils de diffusion adaptés à la cible, aux messages et au contexte (contraintes de coût...) - la transmission intégrale des informations aux destinataires sélectionnés dans les délais impartis - la vérification de la réception et de la compréhension de l'information transmise - le degré d'adéquation de l'approvisionnement aux besoins - un traitement efficace des incidents d'approvisionnement et une gestion des stocks optimisée - une démarche de marchandisage pertinente - une adaptation et une mise en valeur de l'offre dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue du service - le repérage des caractéristiques essentielles de l'organisation commerciale ainsi que du rôle et des responsabilités de chacun - des indicateurs de performance pertinents - une définition et une mise en œuvre rationnelle des moyens et une gestion rationnelle du temps - l'élaboration d'outils de contrôle régulier de l'évolution du projet - une adéquation des préconisations au regard des objectifs et contraintes

Périodes d'interrogation	Après le dernière période de stage de la seconde année de formation.
Durée	<p>Un temps d'interrogation de la situation est de 50 minutes maximum. Il n'y a pas de temps de préparation.</p> <p><u>NB : Le temps total d'interrogation ne peut en aucun cas dépasser le temps prévu pour l'épreuve ponctuelle correspondante, soit 50 mn.</u></p>
Modalités et Support d'interrogation	<p>L'évaluation est réalisée au travers d'une situation d'évaluation orale.</p> <p>Déroulement de l'épreuve : celui-ci est adapté au contexte particulier du suivi du projet réalisé en cours de formation par le trinôme de formateurs (professeur d'économie et gestion, professeur de sciences et technologies industrielles, tuteur en entreprise) : méthodologie, revues de projet, auto-évaluation du projet, résultats obtenus, évaluations du tuteur etc.</p> <p>Même si cette phase n'est pas indispensable dans le cadre du CCF, l'exposé oral peut débiter par une présentation du contexte du projet conduit par le candidat.</p> <p>Le candidat pourra ensuite présenter les missions préparatoires et le projet technico-commercial réalisé. Pour étayer son propos, le candidat s'appuiera sur tout document à sa convenance.</p> <p>L'entretien avec la commission d'interrogation est centré sur le projet réalisé par le candidat. Il permet de préciser et d'approfondir certains aspects de l'exposé et de vérifier la maîtrise par le candidat des compétences développées dans le cadre du projet réalisé.</p> <p>L'évaluation s'appuie sur un dossier élaboré par le candidat qui comprendra :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (annexe VI-2). 2) La ou les fiches de synthèse du ou des projets TC (cf. modèle Annexe VI-1 de la circulaire, le même que pour l'épreuve ponctuelle) <p>En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, la mention « non valide » lui sera attribuée et il ne pourra se voir délivrer le diplôme. Dans ce cas, la commission établie une fiche de contrôle de conformité pour le jury (annexe VI-3).</p>
Commission d'interrogation	L'évaluation de la situation est conduite par le professeur d'économie et gestion et le professeur de sciences et techniques industrielles intervenant dans l'enseignement de gestion de projet et ayant suivi le candidat, et si possible par un professionnel. Le professionnel est dans la mesure du possible le tuteur ayant eu le candidat en stage ou en apprentissage.
Évaluation	La situation est évaluée sur 20 points, la grille d'aide à l'évaluation sera complétée pour chaque candidat (annexVI-4). En aucun cas la note ne peut être communiquée au candidat.

3. VALIDATION ACADÉMIQUE – CONSIGNES À DONNER PAR LE SERVICE DES EXAMENS

	MODALITÉS
Date de remontée des notes	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury (une seule remontée globale pour les deux notes en E4 et pour la note en E6)
Date de réunion de la commission académique de validation	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury.
Harmonisation et Validation	<p>L'équipe pédagogique de l'établissement de formation mettra à disposition du jury, selon les modalités définies par la circulaire académique, les grilles d'évaluation des candidats et les fiches de synthèse de l'évaluation et un bordereau récapitulant les notes globales de l'ensemble de la classe. Ces éléments d'évaluation seront accompagnés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour l'épreuve E4 des fiches d'analyse des situations de négociation-communication (annexe IV-1) et des fiches de modification des paramètres (annexe IV-2) ; - pour l'épreuve E6 des fiches de synthèses de projet TC (annexe VI-1), des attestations de stage (annexe VI-2) et éventuellement de la fiche de contrôle de conformité (annexe VI-3). <p>Une commission sera constituée par chaque président de jury. Cette commission comprend dans la mesure du possible des représentants de tous les établissements concernés. Elle se réunira avant le jury de délibération et pourra éventuellement demander à avoir communication de tout autre élément du dossier de chaque candidat.</p> <p>Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, la commission formule toute remarque et observation qu'elle juge utile et propose une note au jury final. La note est définitivement arrêtée par le jury final lors des délibérations.</p>

4. LES DOSSIERS DES CANDIDATS ÉVALUÉS EN CCF

E4 : Négociation technico-commerciale	E6 : Projet technico-commercial
<p>Le dossier de chaque étudiant doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fiche d'analyse de la situation de négociation-communication (annexe IV-1) - La fiche de modification des paramètres (annexe IV-2) - Les grilles d'évaluation des situations 1 et 2 (annexe IV-3) - La fiche de synthèse de l'évaluation avec la note globale sur 20 (annexe IV-4) 	<p>Le dossier de chaque étudiant doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (annexe VI-2). - La ou les fiches de synthèse du ou des projets TC (annexe VI-1) - La fiche de contrôle de conformité pour le jury (annexe VI-3) en cas de non-conformité - La grille d'évaluation (annexes VI-4)