

INTRODUCTION : FINALITES, OBJECTIFS

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

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

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

1. Dossier de l'épreuve de communication commerciale (dossier du candidat)

1.1 Composition du dossier

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

Pour décrire la situation vécue, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présentée en annexe

1. Toutes les rubriques devront être renseignées :

- nom, adresse et activité de l'entreprise concernée ;
- informations sur les acteurs impliqués dans la situation de communication - négociation décrite (nom, qualité, profil...);
- informations techniques et commerciales sur l'objet de la communication : produits ou services à vendre, organisation commerciale, modalités de rémunération...(deux pages maximum annexées à chaque fiche descriptive) ;
- contexte de la situation de communication - négociation ;
- objectifs poursuivis par les acteurs en présence ;
- conditions de déroulement ;
- stratégie(s) de communication mise(s) en place ;
- difficultés observées ou rencontrées ;
- résultats obtenus ;
- analyse critique de la communication/négociation.

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

Seront proscrites les situations nécessitant le recours à un matériel ne pouvant être mobilisé le jour de l'épreuve.

Le dossier composé des fiches descriptives sera mis à la disposition du jury, en deux exemplaires, à une date fixée par chaque recteur afin de permettre l'étude préalable des dossiers et la préparation de l'interrogation (cf paragraphe 2). Les candidats n'ayant pas déposé leur dossier seront relancés par le service des examens et seront informés qu'il ne pourront subir l'épreuve sans dossier. Les IA IPR chargés de l'examen veilleront à prévoir un temps suffisant pour permettre à chaque commission de prendre connaissance des dossiers, de construire les situations et de se concerter pour proposer des situations qui respectent l'équité entre les candidats.

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

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

1.2 Rôle du dossier dans l'épreuve

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

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

1.3 Validation

Avant l'interrogation, un contrôle de conformité du dossier est effectué par une commission spécifique désignée par les autorités académiques.

En cas de dossier non conforme, c'est-à-dire ne correspondant pas à la description faite au premier paragraphe du point 1.1 ci-dessus (trois fiches dont une de négociation - vente et une de communication - négociation managériale), 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, l'interrogation ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier remis à la date fixée par le recteur 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 de la commission d'interrogation et le service des examens sur la nature du problème rencontré.

2. Préparation des simulations proposées au candidat

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

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

- lire les dossiers des candidats ;
- choisir la fiche descriptive d'une situation de communication - négociation, parmi les trois présentées par chaque candidat ;
- construire les modalités de la simulation, en utilisant la 4ème page de l'annexe 1 ;
- s'assurer de la faisabilité des sujets élaborés. Il faudra notamment veiller à ce que la simulation puisse être réalisée dans le temps imparti de 20 minutes.

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

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

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

Le choix de la fiche par l'interrogateur devra permettre au candidat de mobiliser un nombre suffisant de compétences du domaine C3 " Communiquer - négociier ".

Pour construire la proposition de simulation de communication - négociation orale, l'interrogateur fera le choix des différents paramètres susceptibles d'être modifiés :

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

Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère. Il est rappelé à cet égard que l'esprit de l'épreuve est de la rapprocher d'une situation réelle, telle que vécue par les commerciaux dans leur activité quotidienne. Les modifications apportées

doivent correspondre à ce qu'un commercial pourrait découvrir en 40 minutes avant un entretien réel de communication - négociation.

3. Déroulement de l'épreuve

3.1 Préparation en loge : temps de préparation 40 minutes

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

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

3.2. Modalités d'interrogation

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

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

Première partie : 10 minutes maximum

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

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

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

Seconde partie : 30 minutes au maximum

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

Le temps de la simulation ne saurait excéder 20 minutes pour permettre un temps suffisant à l'entretien. Il est rappelé que cette simulation **peut ne porter que sur une partie seulement** d'une situation de communication - négociation. La simulation est assurée par l'un des deux membres du jury.

L'entretien devra permettre :

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

- **Évaluation**

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

- Au recto, une grille « d'aide à l'évaluation » qui reprend les critères d'évaluation extraits du référentiel « Négociation et relation client » (cf. définition de l'épreuve et colonne « critères d'évaluation » de la compétence C3). Elle permet de dresser un profil de la prestation du candidat. Il est rappelé à cet égard que la prestation du candidat englobe les deux parties : présentation et simulation. Outil de concertation entre les membres de la commission d'interrogation, la grille d'aide à l'évaluation fonde également l'harmonisation entre les commissions d'interrogation.

- Au verso, une fiche d'appréciation qui permet de justifier la note (note globale sur 20 arrondie au demi point supérieur) attribuée à chaque candidat. C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance du candidat en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée.

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

- **Composition des commissions d'interrogation**

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

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

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

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

DOSSIER DE COMMUNICATION COMMERCIALE

EPREUVE E4 – BTS NRC

ANNEXE 1

FICHE DE SITUATION DE COMMUNICATION - NÉGOCIATION

**BTS Négociation Relation Client
Session....**

E4 - Communication Commerciale

Fiche de situation N°

SITUATIONS DE **COMMUNICATION/
NÉGOCIATION
MANAGERIALE** **NEGOCIATION VENTE** **AUTRES SITUATIONS DE
COMMUNICATION
COMMERCIALE**

TITRE :

ÉTUDIANT(E)

Nom :

Prénom :

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE

Nom de l'entreprise¹ :

Adresse :

Activité :

Service :

LIEU DE LA COMMUNICATION :

DATE(S), PERIODE(S) :

ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION

NOM

QUALITE

OUTILS DE COMMUNICATION/NEGOCIATION (à apporter le jour de l'épreuve) :

¹ Ou de l'organisation

COMMUNICATION COMMERCIALE		Fiche de situation N°	
NOM :		Prénom :	
CONTEXTE GENERAL DE LA RELATION			
Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques...			
CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION			
	MOI	L'AUTRE	
Positionnement <i>Statut et rapport de place</i>			
Contexte spatio-temporel			
Éléments de diagnostic sociologique <i>- acteurs : âge, sexe</i> <i>- entreprise : image, valeurs...</i>			
Éléments de diagnostic psychologique			
Problématique personnelle : <i>Enjeux, objectifs, marge de manœuvre...</i>			
OBJET DE LA NEGOCIATION²			

² Deux pages d'annexes peuvent être ajoutées à la fiche pour compléter cette partie.

NOM :

Prénom :

DÉROULEMENT DE LA SITUATION

PHASES	DESCRIPTION

ÉVALUATION DE LA RELATION*Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique*

COMMUNICATION COMMERCIALE	Session	Fiche de situation N°
NOM :	Prénom :	N° Candidat :

CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D'INTERROGATION

Pour préparer la simulation, vous tiendrez 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)</i>	
L'OBJET DE LA NÉGOCIATION	
LE DEROULEMENT	
DELIMITATION DE LA SEQUENCE A SIMULER	

N°Jury

EPREUVE E4 – BTS NRC
COMMUNICATION COMMERCIALE

ANNEXE 2

GRILLE D'AIDE À L'EVALUATION

BTS Négociation Relation Client

Session

E4 – Communication Commerciale

Durée 40 minutes - Coefficient 4

GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION

NOM et Prénom du candidat :

N° JURY :

N° Candidat :

Date :

Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
Analyse de la situation de communication - négociation en fonction des objectifs et du contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fixation d'objectifs pertinents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisation et/ou utilisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilisation pertinente des techniques de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation (réactivité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proposition d'une solution adaptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finalisation de la situation de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en œuvre d'un comportement efficace : empathie, vocabulaire, ton, débit, contrôle des émotions....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note :**/20****Nom et signature des examinateurs :**

—

—

BTS Négociation Relation Client
Session

APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 - COMMUNICATION COMMERCIALE

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

Date : **N° JURY :**

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande

INTRODUCTION : FINALITES, OBJECTIFS

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

- analyser des situations commerciales réelles,
- rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés,
- mobiliser les savoirs associés.

1. Contenu de l'épreuve

L'unité U5 de Management et Gestion d'Activités Commerciales est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences relevant des fonctions suivantes du référentiel de certification :

C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale
C21 Délimiter le cadre organisationnel
C22 Organiser son activité commerciale et celle de son équipe³

C4 Prendre des décisions commerciales
C42 Prendre une décision

2. Sujet de l'épreuve de Management et Gestion d'Activités Commerciales

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

De nature synthétique, les cas proposés :

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

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

3. Déroulement de l'épreuve

Cette épreuve ne se passe que sous forme ponctuelle.

3.1 Nature et durée de l'épreuve

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

3.2 Modalité de correction

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

Un professeur par académie autonome ou groupement d'académies sera délégué à cette réunion et participera à l'animation de la réunion de concertation et de barème, préalable à la correction dans le groupement. Chaque académie établira la convocation et prendra en charge financièrement le professeur qui la représentera.

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

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

³ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation collective.

3.3 Critères d'évaluation

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

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

E6 : CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX (coefficient 4)

INTRODUCTION : FINALITES, OBJECTIF

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

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

- C1 Exploiter et partager l'information commerciale
 - C11 Se situer dans le système d'information de l'organisation
 - C12 Produire de l'information pertinente
 - C13 Partager l'information dans une logique de réseau

- C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale
 - C222 Construire une organisation individuelle ou collective cohérente⁴

- C4 Prendre des décisions commerciales
 - C 41 Délimiter le cadre décisionnel
 - C 43 Anticiper et réagir

1. Dossier support de l'épreuve

1.1 Composition du dossier

Le dossier du candidat comprend :

- les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail ;
- la ou les fiches descriptives d'un ou de(s) projet(s). Pour décrire les projets commerciaux, le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en annexe 4.

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'il 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 Négociation et relation client. Cette présentation mettra en évidence les projets réalisés dans le cadre de leur activité professionnelle.

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

⁴ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation individuelle

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

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

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 spécifique désignée par les autorités académiques.

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

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

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 de la commission et le service des examens sur la nature du problème rencontré.

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

2. Déroulement de l'épreuve

2.1 Composition de la commission d'interrogation

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

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

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

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

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

2.2 Modalités d'interrogation

• Lieu d'interrogation

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

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

Si besoin, il sera autorisé à apporter lui-même le matériel nomade lui permettant de témoigner de sa pratique professionnelle, avec lequel il a travaillé pendant la réalisation de son projet.

• Déroulement de l'interrogation

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

Première partie : 10 minutes maximum

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

Deuxième partie : 50 minutes maximum

Cette deuxième partie se décompose en deux phases.

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

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

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

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

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

L'entretien peut éventuellement être étendu aux autres projets.

2.3 Évaluation

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

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

L'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe 5, qui comprend deux parties.

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

- Au verso, une fiche d'appréciation qui permet de justifier la note (note sur 20 arrondie au demi point supérieur) attribuée à chaque candidat. C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance du candidat en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée.

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

Cas des candidats doublants : les conditions d'interrogation et les critères d'évaluation sont strictement identiques pour tous les candidats, y compris les doublants. Cependant, à titre transitoire, il conviendrait de regrouper les interrogations des candidats doublants pendant des journées identifiées et de mobiliser à cet effet des commissions spécifiques, afin de tenir compte du temps de préparation inférieur différent des autres candidats.

DOSSIER PROFESSIONNEL
EPREUVE E6 – BTS NRC

ANNEXE 4

FICHE PROJET

BTS Négociation Relation Client

Session

E6 - Conduite et présentation de projets commerciaux

Fiche Projet N°

(recto)

TITRE:

ÉTUDIANT(E)

Nom :

Prénom :

PARTENAIRE

NOM de l'entreprise¹ :

Adresse :

Activité :

Service :

DATE(S) ET DUREE(S) DU PROJET :

ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA RÉALISATION DU PROJET

NOM

QUALITE

OBJECTIF(S) DU PROJET

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

¹ Ou de l'organisation

Nom :

Prénom :

DESCRIPTION DU PROJET COMMERCIAL

EPREUVE E6 – BTS NRC
CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX

ANNEXE 5

GRILLE D'AIDE À L'EVALUATION

BTS Négociation Relation Client**Session****E6 – Conduite et Présentation de Projets Commerciaux****Durée 1heure - Coefficient 4****GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION****NOM et Prénom du candidat :****N° JURY:****N° Candidat :****Date :**

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

BTS Négociation Relation Client
Session

APPRECIATION DE L'EPREUVE E6 - CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX

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

Date : **N° JURY :**

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande