

LISTE DES ANNEXES

| | |
|--|--|
| Annexe I | Calendrier des épreuves |
| Annexe II | Regroupements inter académiques |
| Annexe III 1 Annexes III 2 et III 3 | Règles de présentation du livret scolaire Modèle de livret scolaire |
| Annexe IV | E4- Communication commerciale |
| Annexe V | E5- Management et gestion d'activités commerciales |
| Annexe VI | E6- Conduite et présentation de projets commerciaux |

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

**CALENDRIER SESSION 2009
NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT**

| Dates | Épreuves | Métropole | Guadeloupe Martinique Guyane | Réunion Mayotte (*) |
|----------------------|---|-------------------------|------------------------------------|--|
| Mercredi 13 mai 2009 | Management et gestion d'activités commerciales | 13h – 18h 1h de loge | 7h – 12h | 15h – 20h 14h – 19h30 (*) 1h de loge |
| Jeudi 14 mai 2009 | Économie-droit | 14h – 18h 2h de loge | 10h – 14h | 16h – 20h 15h – 19h (*) 2h de loge |
| Vendredi 15 mai 2009 | Culture générale et expression | 14h – 18h 2h de loge | 10h – 14h | 16h – 20h 15h – 19h (*) 2h de loge |

Métropole – Réunion

Épreuve de management et gestion d'activités commerciales : aucune sortie des salles avant la fin de la 1^{ère} heure de l'épreuve.

Épreuves d'économie-droit, et de culture générale et expression : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2^{ème} heure des épreuves.

Cet horaire doit être impérativement respecté. Aucune modification ne peut être envisagée.

Épreuves orales : à l'initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs

RÉUNION NATIONALE D'HARMONISATION

La réunion nationale d'harmonisation pour l'épreuve écrite « management et gestion d'activités commerciales » se déroulera : **le mardi 19 mai 2009 à 10h30.**

au

Rectorat de Clermont-Ferrand (salle 103)

43, boulevard François Mitterrand

63033 Clermont-Ferrand cedex Tél : 04 73 99 34 35

La date du jury de délibération sera fixée par le Recteur de l'académie pilote de chaque groupement ou par le Recteur des académies autonomes.

LISTE DU MATÉRIEL AUTORISÉ

Management et gestion d'activités commerciales : Aucun document autorisé – calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.

ANNEXE II

REGROUPEMENTS INTER ACADÉMIQUES

B.T.S. NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT – SESSION 2009

| ACADÉMIES PILOTES | ACADÉMIES RATTACHÉES |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| CLERMONT-FERRAND | LIMOGES, NOUVELLE CALÉDONIE |
| AIX-MARSEILLE | CORSE |
| S.I.E.C. (PARIS, CRÉTEIL, VERSAILLES) | GUADELOUPE - GUYANE- MARTINIQUE |

ACADÉMIES AUTONOMES :

AMIENS, BESANÇON, BORDEAUX, CAEN, DIJON, GRENOBLE, LILLE, LYON, MONTPELLIER, NANCY-METZ, NANTES, NICE, ORLÉANS-TOURS, POITIERS, REIMS, RENNES, ROUEN, STRASBOURG, TOULOUSE, LA RÉUNION.

ANNEXE III-1

LIVRET SCOLAIRE

RÈGLES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE

Pour que le livret scolaire puisse être considéré comme parfaitement fiable et que les indications qu'il contient puissent être faciles à interpréter, il est indispensable de veiller aux points suivants :

1 - Le tracé prévoit des notes trimestrielles, mais il est bien entendu possible de mettre des notes semestrielles, à condition de l'indiquer clairement.

2 - Chaque discipline représentée par une ligne sur le livret fera l'objet d'une note et d'une appréciation portées par le professeur.

3 - Toutes les rubriques doivent être complétées, y compris celles du bas de page qui comportent des informations statistiques.

4 - Le graphique ne prendra en compte que les résultats de la deuxième année.

5 - Veillez à bien relier les points afin d'obtenir une courbe pour l'étudiant en rouge et une pour la classe en noir.

| | | | | | | | | | | | |
|--|------------|------------|---------|--|---------------------------|--|--|----------------|---------------------|-----------------|---------|
| Examen B.T.S. | | | | Année de l'examen | Nom (lettres capitales) : | | | | Date de naissance : | Établissement : | |
| Spécialité : NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT | | | | | Prénom : | | N°I.N.S.E.E. : <input type="text"/> | | Langue vivante : | | |
| Classe de : * | | | | Enseignements | | | | Classe de : ** | | | |
| 1er trim. | 2ème trim. | 3ème trim. | Moyenne | | | | | 1er trim. | 2ème trim. | 3ème trim. | Moyenne |
| | | | | 1 - Culture générale et expression | | | | | | | |
| | | | | 2 - Langue vivante étrangère A | | | | | | | |
| | | | | 3 - Économie générale | | | | | | | |
| | | | | 4 - Économie d'entreprise | | | | | | | |
| | | | | 5 - Droit | | | | | | | |
| | | | | 6 - Gestion de clientèle | | | | | | | |
| | | | | 7 - Relation client | | | | | | | |
| | | | | 8 - Management de l'équipe commerciale | | | | | | | |
| | | | | 9 - Gestion de projet | | | | | | | |
| | | | | 10 - Langue vivante étrangère B | | | | | | | |

* Année antérieure à celle de l'examen

** Année de l'examen

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE ET
OBSERVATIONS ÉVENTUELLES

| Cotation de la classe | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|-----------|---------------------------------|-----------------------------------|---|-----------|-------|---|
| Répartition | Avis | | | Effectif total de la classe | Résultats de la section les 5 dernières années | | | |
| | Très favorable | favorable | Doit faire ses preuves | | Années | Présentés | Reçus | % |
| en | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | |

Date, signature du candidat
et remarques éventuelles

(1) Très favorable ou favorable ou doit faire ses preuves.

ENSEIGNEMENTS →

(dans le même ordre qu'au verso)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|--------------------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------|-------|----------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| | Culture générale et expression | Langue vivante étrangère A | Économie générale | Économie d'entreprise | Droit | Gestion de clientèle | Relation client | Management de l'équipe commerciale | Gestion de projet | Langue vivante étrangère B |
| 20 | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ |
| 18 | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| 08 | | | | | | | | | | |
| 06 | | | | | | | | | | |
| 04 | | | | | | | | | | |
| 02 | | | | | | | | | | |
| 00 | | | | | | | | | | |

Moyenne obtenue l'année de l'examen

○ Profil de la classe en noir

○ Profil du candidat en rouge

Visa du Président du Jury

ANNEXE IV

E4 – COMMUNICATION COMMERCIALE (coef. 4)

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

A- Composition du dossier de l'épreuve de communication commerciale (dossier du candidat)

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, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présentée en annexe IV-1. Toutes les rubriques devront **impérativement** être renseignées.

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.

B – Cas d'une évaluation par épreuve ponctuelle

B-1- Utilisation du dossier pour la conduite de l'épreuve

B-1.1- Mise à disposition du dossier

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 B-2). Les candidats n'ayant pas déposé leur dossier seront relancés selon des modalités définies par chaque académie et seront informés qu'ils 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.

B-1.2- Rôle du dossier dans l'épreuve

À partir d'une fiche choisie au sein du dossier, la commission d'interrogation (cf. paragraphe B-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.

B-1.3- Validation

Avant l'interrogation, un contrôle de conformité du dossier est effectué par une commission spécifique désignée par les autorités académiques. Un modèle de fiche de contrôle est proposé en annexe IV-4.

En cas de dossier non conforme, c'est-à-dire ne correspondant pas à la description faite au paragraphe A 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

L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques.

Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention "NV" est portée à l'épreuve.

B-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 ;
- veiller à ce qu'un nombre significatif de fiches descriptives d'une situation de communication- négociation managériale soit sélectionné pour conduire les interrogations ;
- construire les modalités de la simulation, en utilisant la 4ème page de l'annexe IV-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-négociation managériale, négociation-vente et autre situation de communication commerciale) soient bien proposés pour la simulation.

Le choix de la fiche par la commission d'interrogation 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, la commission d'interrogation fera le choix des différents paramètres susceptibles d'être modifiés :

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

Elle prendra soin de délimiter précisément la séquence à simuler.

Une fiche « conseils au jury » pourra être réalisée par le concepteur de la fiche « paramètres modifiés » (quatrième page de l'annexe IV-1) afin de guider la commission d'évaluation concernée durant la simulation. Cette fiche peut contenir notamment les informations suivantes : profil du prospect/client et de son entreprise ou du managé, besoins à découvrir, objections à émettre, budget.

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, et à ce qu'il est susceptible de pouvoir négocier en 20 minutes durant la simulation.

B-3- Déroulement de l'épreuve

B-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.

B-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 qui interprète la nouvelle situation proposée en respectant les instructions données dans la fiche « paramètres modifiés » (correspondant à la quatrième page de l'annexe IV-1) et en s'appuyant éventuellement sur les éléments contenus dans la fiche « conseils au 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 IV-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.

Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne doivent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature

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**

Une 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 interrogateurs 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.

C – Cas d'une évaluation par contrôle en cours de formation

Seuls les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité ou bien par la voie de l'apprentissage dans un centre de formation d'apprentis habilité ou une section d'apprentissage habilitée, peuvent subir l'épreuve en contrôle en cours de formation.

C-1-Définition

Les textes définissant le contrôle en cours de formation dans les sections de techniciens supérieurs sont le décret 95-665 du 9 mai 1995 fixant le règlement général du brevet de technicien supérieur (modifié par le décret n° 2004-1380 du 15 décembre 2004, l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation) et la note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en oeuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel.

C-1.1- Principe général

L'évaluation est pratiquée par le ou les formateurs du candidat lorsqu'un bloc significatif de compétences représentatives de la formation est acquis.

L'application de ce principe a 5 conséquences principales :

- Les étudiants - candidats sont évalués pendant leur formation ;
- Les évaluateurs sont les formateurs du candidat ;
- Les compétences terminales, issues du référentiel, sont évaluées une seule fois ;
- Les compétences sont contrôlées par sondage ;
- Les moments d'évaluation sont variables selon les centres de formation et selon les étudiants.

C-1.2- Usage de situations d'évaluation

La mise en oeuvre 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'exigences¹, identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle et communs à tous les centres de formation.

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

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 considérées acquises.

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

C-1.3- Périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation sont prédéfinies par la présente circulaire et seront portées à la connaissance du candidat dès réception.

Ces périodes d'évaluation sont placées en seconde année de formation.

Les moments d'évaluations sont fixés à l'intérieur de ces périodes et peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre ;
- 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.

C-1.4- Évaluation

Elle est effectuée par un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation et un professionnel.

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.

Le total des durées des 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.

Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'épreuve ponctuelle terminale. Les grilles d'évaluation seront définies par la présente circulaire et indiquées annexe IV-3.

C-2-Modalités d'organisation

C-2.1. Situations d'évaluation

Les candidats seront évalués lors de deux situations d'évaluation.

Première situation d'évaluation

Elle porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation
- C321 Préparer la communication

Les critères d'évaluation propres à ces compétences sont présentés dans la grille relative à la situation 1 de l'annexe IV-3.

Deuxième situation d'évaluation

Elle porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- C322 Communiquer
- C323 Analyser l'interaction et en tirer des conclusions
- C33 Maîtriser la relation

Les critères d'évaluation propres à ces compétences sont présentés dans la grille relative à la situation 2 de l'annexe IV-3.

C-2.2. Périodes d'évaluation et convocations des candidats

Période d'évaluation pour la situation n° 1 : de novembre à février de la seconde année de formation.

Période d'évaluation pour la situation n°2 : de février jusqu'à la date de remontées des notes au service académique des examens (date fixée par chaque académie).

La convocation des candidats et de la commission d'interrogation est effectuée par le chef d'établissement.

En cas d'absence justifiée du candidat, une autre date d'évaluation lui sera proposée. En cas d'absence injustifiée ou réitérée, il n'y a pas de date de remplacement. Le candidat est déclaré absent et le diplôme ne peut lui être délivré.

C-2.3. Évaluation

Lors d'une évaluation, la commission d'interrogation choisit la fiche de communication-négociation sur laquelle le candidat va être interrogé. La commission d'interrogation aura pris soin de préparer les situations de simulation de communication-négociation en utilisant la quatrième page de l'annexe IV-1 (voir paragraphe B-2).

Le déroulement de l'épreuve comprend ou non une préparation en loge, suivant l'appréciation de la commission d'interrogation (qui aura pu choisir de transmettre les modalités de simulation au candidat avant l'épreuve). Le temps total d'interrogation sur les deux situations d'évaluation ne doit pas excéder 40 minutes (temps fixé pour l'épreuve ponctuelle).

Pour chaque situation, l'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe IV-3. Ce document constitue une pièce du dossier d'évaluation du candidat. La note proposée par la commission d'interrogation et la grille d'aide à l'évaluation sont consignées sous la responsabilité du chef d'établissement. En AUCUN CAS, la note n'est communiquée au candidat.

La transmission au jury des propositions de notes (bordereau récapitulatif pour l'ensemble des candidats et fiche d'évaluation finale pour chaque candidat – cf. annexe IV-3) et des documents ayant permis de les élaborer (dossiers d'évaluation de chaque candidat) sera effectuée sous la responsabilité du chef d'établissement à une date fixée par le Recteur de chaque académie.

C-3-Modalités de validation

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen attentif des documents fournis, formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note de chaque candidat.

À cet effet, une commission d'harmonisation, émanation du jury, se réunit pour effectuer ce travail d'évaluation préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation public et privé sous contrat soit représenté au sein de cette commission.

La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury de délibération. Un temps nécessaire à ce travail sera donc prévu en conséquence.

ANNEXE IV - 1

| BTS Négociation Relation Client Session 2009 | | | |
|--|--|---|---|
| E4 - Communication Commerciale | Fiche de situation N° | | |
| SITUATIONS DE <input type="checkbox"/> | COMMUNICATION/ NÉGOCIATION MANAGERIALE <input type="checkbox"/> | NÉGOCIATION VENTE <input type="checkbox"/> | AUTRE SITUATION DE COMMUNICATION COMMERCIALE |
| TITRE : | | | |
| ÉTUDIANT(E) | | | |
| Nom : | | Prénom : | |
| CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE | | | |
| Nom de l'entreprise² : | | Adresse : | |
| Activité : | | Service : | |
| LIEU DE LA COMMUNICATION : | | DATE(S), PÉRIODE(S) : | |
| ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION | | | |
| NOM | QUALITE | | |
| | | | |
| | | | |
| OUTILS DE COMMUNICATION/NEGOCIATION (à apporter le jour de l'épreuve) : | | | |
| | | | |

² Ou de l'organisation

NOM :

Prénom :

CONTEXTE GÉNÉRAL 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 NEGOCIATION³

| |
|--|
| |
|--|

³ 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 GÉNÉRAL DE LA RELATION | |
| LES ACTEURS <i>(contexte situationnel de la relation)</i> | |
| L'OBJET DE LA NÉGOCIATION | |
| LE DÉROULEMENT | |
| DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER | |
| | |

ANNEXE IV-2

| | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| BTS Négociation Relation Client | | | | |
| Session 2009 | | | | |
| E4 – Communication Commerciale | | | | |
| Durée 40 minutes - Coefficient 4 | | | | |
| GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION (Épreuve ponctuelle) | | | | |
| NOM et Prénom du candidat : | | | N° JURY : | |
| N° candidat : | | | Date : | |
| FICHE DE SITUATION N° : | | TITRE : | | |
| 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 évènements 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 2009**

APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E4 - COMMUNICATION COMMERCIALE

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

Date : _____ **N° JURY :** _____

FICHE DE SITUATION N° :

TITRE :

NOTE sur 20

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-

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

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION
GRILLES D'AIDE À L'ÉVALUATION SITUATION 1 ET SITUATION 2
FICHE D'ÉVALUATION FINALE (Recto)

| BTS Négociation Relation Client - Session 2009 | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| E4 – Communication Commerciale – CCF SITUATION 1 | | | | |
| Durée minutes | | | | |
| NOM et Prénom du candidat : | | | N° candidat : | |
| Date : | | | | |
| FICHE DE SITUATION N° : | | TITRE : | | |
| 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"/> |
| Note : | | /20 | Note : | |
| | | | /8 | |

Attention : cette proposition de note ne peut pas être communiquée au candidat.

| BTS Négociation Relation Client - Session 2009 | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| E4 – Communication Commerciale - CCF SITUATION 2 | | | | |
| Durée minutes | | | | |
| NOM et Prénom du candidat : | | | N° candidat : | |
| Date : | | | | |
| FICHE DE SITUATION N° : | | TITRE : | | |
| Critères d'évaluation | Très insuffisant | Insuffisant | Bien | Très Bien |
| 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 évènements 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 | Note : | |
| | | | /12 | |

Attention : cette proposition de note ne peut pas être communiquée au candidat.

BTS Négociation Relation Client - Session 2009

**E4 – Communication Commerciale - CCF
Coefficient 4**

FICHE D'ÉVALUATION FINALE (Verso)

NOM et Prénom du candidat :

N° candidat :

SITUATION CCF 1 (date, n° et titre)

note /8 :

SITUATION CCF 2 (date, n° et titre)

note /12 :

NOTE FINALE

note /20 :

Appréciation globale

Situation CCF 1 :

Situation CCF 2 :

SITUATION 1

Nom et signature des évaluateurs :

—

—

SITUATION 2

Nom et signature des évaluateurs :

—

—

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

B.T.S. Négociation et Relation Client – Session 2009

Épreuve E4 : Communication Commerciale

| |
|-------------------------------|
| Contrôle de conformité |
|-------------------------------|

Nom : Prénom :

N° inscription :

Après vérification de la commission de contrôle **votre candidature ne peut être retenue** pour les motifs ci-dessous :

- Absence de dossier
- Dossier déposé au-delà de la date fixée
- Dossier non conforme :
 - Nombre de fiches insuffisant
 - Nature et variété des fiches non conformes à la réglementation

Attention : Les pièces manquantes ou à régulariser devront être remises au plus tard le jour de l'épreuve, au moment de l'appel, faute de quoi vous ne serez pas autorisé(e) à passer l'épreuve.

Date du contrôle :

Visa :

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 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 équipe⁴

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 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 Modalités 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.

Les académies qui le souhaitent délègueront un professeur qui y participera. Dans ce cas, l'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 ».

⁴ 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.

ANNEXE VI

E6 : CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX (coef. 4)

INTRODUCTION : FINALITÉS, OBJECTIFS

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

C22 Construire une organisation individuelle ou collective cohérente⁵

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 :

- la ou les fiches descriptives d'un ou de(s) projet(s) pour les candidats de la formation initiale ou de l'alternance (contrat d'apprentissage ou autre) : pour décrire les projets commerciaux, le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en annexe VI-2).
- les attestations de stages (autant d'attestations que de lieux de stage différents), (voir modèle en annexe VI-1), pour les candidats relevant de la forme initiale,
- les attestations de réalisation de contrat (autant d'attestations que de contrats signés pendant la formation,) (voir modèle annexe VI-1bis) pour les candidats relevant de l'alternance,
- les contrats de travail pour les candidats relevant de l'expérience professionnelle.

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 et seront informés qu'ils ne pourront subir l'épreuve sans dossier.

⁵ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation individuelle.

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 :

- 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. Un modèle de fiche de contrôle est proposé en annexe VI-4.

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. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention "NV" est portée à l'épreuve.

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

1.4 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.

1.5 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 réalisées 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 pertinents. 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 technologies de l'information et de la communication.

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. En revanche, 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.

1.6 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 VI-3, 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.

Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne doivent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature

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.

ANNEXE VI-1

- Cas des candidats relevant de la formation initiale (joindre autant d'attestations que de lieux de stage différents)

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

ATTESTATION DE STAGE

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) :
.....
.....
.....

A) ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE :
.....

B) 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

CACHET DE L'ENTREPRISE

DATE

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

ANNEXE VI-1 bis

- Cas des candidats relevant de l'alternance (joindre autant d'attestations que de contrats signés pendant la formation)

BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT
SESSION 2009

ATTESTATION DE REALISATION DE CONTRAT

CANDIDAT :
NOM :
PRÉNOM(S) : **Né(e) le :**/...../..... **à**
ADRESSE :

| | |
|--|--|
| <p><u>ENTREPRISE :</u> RAISON SOCIALE : CODE APE : ADRESSE: TÉLÉPHONE : FAX : Mail:</p> | <p><u>DATE ET SIGNATURE du responsable attestant les informations contenues dans l'encadré ci-dessous:</u> (+ cachet de l'entreprise)</p> |
|--|--|

➤ **ATTESTATION DE REALISATION DU CONTRAT:** du/...../..... au/...../.....

➤ **LIEU DE REALISATION DU CONTRAT :**
NOM : **ADRESSE :**

➤ **DUREE DE LA PRESENCE EN ENTREPRISE (semaines) :**

➤ **NATURE DU CONTRAT :**
 Apprentissage - Professionnalisation - Autre (préciser)

| | |
|--|--|
| <p><u>ÉTABLISSEMENT DE FORMATION :</u> NOM : N° D'IDENTIFICATION : ADRESSE : TÉLÉPHONE: FAX:</p> | <p><u>DATE ET SIGNATURE du responsable (apposer le cachet de l'établissement) :</u></p> |
|--|--|

- Cas des candidats relevant de l'expérience professionnelle, joindre les contrats de travail.

ANNEXE VI-2

| BTS Négociation Relation Client Session 2009 | |
|---|--------------------------------|
| E6 - Conduite et présentation de projets commerciaux | Fiche Projet N° (recto) |
| TITRE: | |
| ÉTUDIANT(E) Nom : Prénom : | |
| PARTENAIRE NOM de l'entreprise ¹ : 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

| | |
|---|--------------------------------|
| E6 – CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX | Fiche Projet N° (verso) |
| Nom : | Prénom : |
| DESCRIPTION DU PROJET COMMERCIAL | |

ANNEXE VI-3

| BTS Négociation Relation Client Session 2009 E6 – Conduite et Présentation de Projets Commerciaux Durée 1heure - Coefficient 4 | | | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION | | | | | |
| NOM et Prénom du candidat : | | | N° JURY: | | |
| N° candidat : | | Date : | | | |
| INTITULE DU PROJET : | | | | | |
| 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 2009**

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, après délibération du jury.

B.T.S. Négociation et Relation Client – Session 2009

**Épreuve E6 : Conduite et Présentation
de Projets Commerciaux**

Contrôle de conformité

Nom : Prénom :

N° inscription :

Après vérification de la commission de contrôle votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

- Absence de dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée
- Dossier non conforme :
 - Durée de stage insuffisante
 - Absence d'attestation de stage
 - Absence de certificat de travail
 - Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet (certificat de stage ou de travail)
 - 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
 -
 -

Attention : Les pièces manquantes ou à régulariser seront à fournir au plus tard le jour de l'épreuve, au moment de l'appel, faute de quoi l'épreuve ne pourra se dérouler.

Date du contrôle :

Visa :