

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

**Arrêté du 13 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 19 février 2018 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client »**

NOR : ESRS2334417A

La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche et le ministre délégué auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer, chargé des outre-mer,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 643-1 à D. 643-35-1 ;

Vu l'arrêté du 19 février 2018 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client » ;

Vu l'arrêté du 27 novembre 2020 portant extension de dispositions relatives à l'enseignement supérieur dans les îles Wallis et Futuna, en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française et relatif aux attributions des recteurs de région académique, notamment le 48° de son article 2 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 14 novembre 2023 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation en date du 16 novembre 2023,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Les dispositions de l'annexe II *c* de l'arrêté du 19 février 2018 susvisé, relatives au règlement d'examen du diplôme, sont remplacées par celles figurant à l'annexe I du présent arrêté.

**Art. 2.** – Les dispositions de l'annexe II *d* du même arrêté, relatives à la définition des épreuves du diplôme, sont remplacées par celles figurant à l'annexe II du présent arrêté.

**Art. 3.** – Après l'article 9 du même arrêté, il est inséré un article 9 *bis* rédigé comme suit :

« Art. 9 bis. – Le présent arrêté est applicable dans sa version résultant de l'arrêté du 13 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 19 février 2018 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur "Négociation et digitalisation de la relation client". »

**Art. 4.** – Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à compter de la session d'examen 2024.

**Art. 5.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 13 décembre 2023.

*La ministre de l'enseignement supérieur  
et de la recherche,*

*Pour la ministre et par délégation :  
La cheffe du service de la stratégie  
des formations et de la vie étudiante,  
adjoindte à la directrice générale,*

L. VAGNER-SHAW

*Le ministre délégué auprès du ministre de l'intérieur  
et des outre-mer, chargé des outre-mer,*

*Pour le ministre et par délégation :*

*Le directeur général  
des outre-mer,*

O. JACOB

## ANNEXES

## ANNEXE I

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Epreuves	Unité	coef	forme	durée	forme	durée	forme	durée
Epreuve générale - E1 Culture générale et expression	U1	3	écrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		écrit	4h
Epreuve générale - E2 Communication en Langue vivante étrangère	U21	3	oral	30 min * + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min * + 30 min
Epreuve générale - E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	écrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		écrit	4h
Epreuve professionnelle - E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	40 min * + 40 min
Epreuve professionnelle - E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Épreuve ponctuelle Écrite + Épreuve ponctuelle Pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle Ecrite + Épreuve ponctuelle Pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle Écrite + Épreuve ponctuelle Pratique	3h + 40 min
Epreuve professionnelle - E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min
Epreuve facultative - EF1 Communication en Langue vivante étrangère **	UF1		oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (*20 mn)
Epreuve facultative EF2 – Engagement étudiant	UF2		CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		oral	20 min

(\*) Temps de préparation.

(\*\*) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

## ANNEXE II

## DÉFINITION DES ÉPREUVES

## E1 – Culture générale et expression

## COEF. 3 UI

L'unité U1 Culture générale et expression valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur (publié au *BO* n° 47 du 21 décembre 2006).

## E2 – Communication en langue vivante étrangère

COEF. 3 U2

### 1. Objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à :

- comprendre une langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus ;
- s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

### 2. Modalités d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en CCF, l'interrogation est conduite par un enseignant ou un formateur de langue vivante, intervenant dans une section NDRC.

#### A. Forme ponctuelle – (épreuve orale 30 minutes)

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 30 minutes, précédé de 30 minutes de préparation.

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par :

- un texte (article de presse ou autre) rédigé en langue étrangère, traitant d'une thématique commerciale et n'excédant pas 50 lignes ;
- une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

L'épreuve comprend deux phases :

#### a) Evaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum

Cette phase se déroule intégralement en français. Le candidat rend compte oralement de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension ;

#### b) Evaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum

Au cours de cette phase, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

#### B. Contrôle en cours de formation (2 situations d'évaluation)

Situation A : Evaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum (préparation 15 minutes)

Cette phase se déroule intégralement en français. Le candidat rend compte oralement de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension.

Situation B : Evaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum (préparation 15 minutes)

Au cours de cette phase, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

## E3 – Culture économique, juridique et managériale

COEF. 3 U3

L'unité U3 Culture juridique, économique et managériale valide les compétences établies par l'arrêté du 15 février 2018 portant définition du programme et de l'épreuve de « culture économique, juridique et managériale » communs à plusieurs spécialités de brevet de technicien supérieur.

## 1. Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3 ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnaire croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial.

## 2. Modalités et critères d'évaluation

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat à :

- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale ;
- proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale ;
- exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

### A. *Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 4 heures)*

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ;
- une base documentaire ;
- une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnaire couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

### B. *Contrôle en cours de formation*

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.

Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3, en faisant apparaître une complémentarité d'approche des champs disciplinaires. L'ensemble des deux situations doit permettre d'évaluer les compétences du candidat dans chacun des trois champs économique, juridique et managérial.

Chaque situation est d'une durée de 2 heures.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

## E4 - Relation client et négociation-vente

*COEF. 5 U4*

### 1. Finalités et objectifs

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » :

- développement de clientèle ;
- négociation, vente et valorisation de la relation client ;
- animation de la relation client ;
- veille et expertise commerciales.

### 2. Contenu

L'épreuve E4 permet d'évaluer l'acquisition des compétences ci-dessous associées au bloc 1 de compétences « Relation client et négociation-vente » du référentiel de certification :

- cibler et prospecter la clientèle ;
- négocier et accompagner la relation client ;
- organiser et animer un événement commercial ;
- exploiter et mutualiser l'information commerciale.

### 3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés en regard de chaque compétence du bloc 1 « Relation client et négociation-vente » figurant dans le référentiel de certification, soit pour rappel :

- la pertinence de l'analyse du portefeuille clients ;
- la qualification pertinente des prospects ;
- la cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection ;
- l'efficacité des choix opérés ;
- l'activation pertinente des réseaux professionnels ;
- la maîtrise de la relation interpersonnelle ;
- l'efficacité de la négociation commerciale ;
- la pertinence de la solution proposée ;
- la personnalisation de la relation client ;
- la qualité du diagnostic et de l'accompagnement client ;
- le respect des engagements ;
- l'évolutivité et l'enrichissement de la relation client ;
- la pertinence du choix de l'événement commercial ;
- l'efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales ;
- la qualité et l'efficacité de l'animation ;
- la précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'événement commercial ;
- la rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires ;
- la pertinence et la qualité des informations collectées ;
- la sélection et la hiérarchisation de l'information diffusée ;
- la qualité des analyses commerciales et des propositions.

### 4. Mode d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des activités réelles, vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences à partir de simulations et d'entretiens avec le candidat permettant de vérifier son degré de maîtrise des compétences relatives au bloc 1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil » du référentiel de certification.

#### 4.1. Constitution du dossier support de l'épreuve

##### *Contenu du dossier*

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- 2 fiches descriptives d'activités professionnelles de nature différente :
  - l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client ;
  - l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial.

Chacune des fiches comprend une description des activités réalisées dans un contexte réel. Elles incluent une analyse amont (ciblage, prospection de clientèle), une analyse informationnelle (connaissance marché, client et secteur, veille, partage d'informations) ainsi qu'une analyse réflexive.

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique.

- les attestations de stage (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) ou les certificats de travail, attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et les autorités académiques.

Les dossiers constituent des productions originales et personnelles soumises à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

##### *Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve*

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique ;
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier ou sur son authenticité, elle interroge et évalue néanmoins le candidat qui est ensuite averti que l'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, les doutes sont avérés, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées :

- absence d'une des deux fiches descriptives ;
- présence de deux fiches descriptives de situations professionnelles de même nature ;
- présence d'une fiche ne couvrant pas les activités du pôle 1 d'activités « Relation client et négociation-vente »,

il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

#### 4.2. Organisation et déroulement de l'épreuve

##### 4.2.1. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée de 40 minutes (préparation 40 minutes)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 40 minutes précédée d'un temps de préparation en loge de 40 minutes.

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources (équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources numériques) et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans les fiches descriptives d'activités du dossier support d'épreuve. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

##### **Conception des fiches-sujets de l'épreuve**

Avant l'interrogation et selon des modalités fixées par les autorités académiques, une fiche-sujet est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation. La fiche-sujet doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à une activité choisie par la commission parmi les deux activités décrites dans le dossier support de l'épreuve du candidat. Les changements apportés doivent modifier de manière significative l'activité originale tout en lui conservant un caractère réaliste, sans pour autant aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

##### **Préparation en loge - 40 minutes**

La préparation en loge permet au candidat de traiter la fiche-sujet qui lui est remise ; il a ainsi connaissance de l'activité choisie par la commission d'interrogation, des modifications apportées ainsi que des précisions concernant la simulation, notamment le rôle tenu par un ou des membres de la commission. Il peut disposer de son dossier ainsi que des outils et des ressources numériques utilisés en situation réelle, dont il s'est muni et dont il est responsable.

##### **Entretien et simulation avec la commission d'interrogation - 40 minutes**

L'épreuve, d'une durée totale de 40 minutes au maximum, se déroule en trois phases successives.

##### 1. Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle (10 minutes au maximum)

Dans un premier temps (5 minutes au maximum) et par tout moyen à sa convenance, le candidat présente l'activité originale choisie par la commission (avant les modifications introduites pour la seconde partie de l'épreuve). Il explicite les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus pour ce qui concerne le ciblage et la prospection de clientèle. Il en dresse un bilan réflexif.

Dans un deuxième temps (5 minutes au maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour éclaircir ou approfondir tout ou partie des points abordés précédemment.

##### 2. Simulation (15 minutes au maximum)

Le candidat traite la fiche-sujet dans le cadre d'une simulation avec l'un ou les deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Lors de cette simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

3. Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale (15 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 minutes au maximum), le candidat présente à la commission d'interrogation les démarches, les travaux, les outils et les résultats mobilisant ses compétences d'exploitation et de mutualisation de l'information commerciale dans les deux activités décrites dans le dossier support d'épreuve, y compris celle qui n'a pas fait l'objet de simulation.

Dans un second temps (5 minutes maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour lui permettre de préciser et justifier sa démarche et ses choix, d'approfondir ses analyses et de valoriser globalement son approche des informations commerciales.

#### ***Evaluation***

L'évaluation est réalisée à l'aide de la grille d'évaluation figurant en annexe de la circulaire nationale d'organisation. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques selon des modalités décrites dans la circulaire nationale d'organisation.

#### ***Composition de la commission d'interrogation***

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 1 de compétences « Développer la relation client et assurer la vente conseil » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. A défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

#### 4.2.2. Contrôle en cours de formation - 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les deux activités réalisées dans un contexte réel qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E4, tel qu'il a été décrit précédemment.

#### ***Composition de la commission d'évaluation***

La commission d'évaluation est composée de manière identique pour les deux situations. Elle comprend des professeurs ou des formateurs en charge du bloc 1 de compétences « Développer la relation client et assurer la vente conseil ». Pour conduire les évaluations, ils pourront être assistés autant que de besoin de professionnels impliqués dans la formation du candidat (tuteurs, maîtres d'apprentissage, etc.), ainsi que d'enseignants ou de formateurs intervenant dans les ateliers de professionnalisation, sans pour autant que leur soit déléguée la responsabilité formelle de l'évaluation certificative.

La commission évalue dans le cadre normal de la formation les compétences visées. À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée ainsi que tout autre document pertinent pour l'évaluation utilisé par la commission (bilans périodiques, évaluations intermédiaires, compte-rendu d'évaluation en entreprise, etc.).

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon des modalités fixées par la circulaire nationale d'organisation.

Situation A : Ciblage et prospection de clientèle - Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Cette situation est centrée sur l'évaluation des compétences de ciblage et de prospection de clientèle ainsi que sur celles relatives à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale. Ces compétences sont mobilisées dans les activités professionnelles réelles, vécues ou observées en milieu professionnel, relatives au pôle 1 « Relation client et vente conseil » et ont fait l'objet d'évaluations régulières pendant la formation.

Plus spécifiquement, l'évaluation porte sur les deux activités professionnelles référencées par le candidat dans le dossier support de l'épreuve : l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client, l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial. Après avoir estimé que pour ces activités, le candidat a été en mesure pendant la formation d'explicitier les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus ainsi que de procéder à des bilans réflexifs, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

Situation B : Simulation 15 minutes

Une fiche-sujet, identique sur la forme et la conception à celle élaborée pour l'épreuve ponctuelle, est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation.

Cette fiche sujet est remise au candidat suffisamment tôt avant la simulation afin de lui permettre de s'approprier les changements apportés à l'activité originale figurant dans le dossier support et choisie par la commission.

Lors de la situation, le candidat traite la fiche-sujet sous forme d'une simulation avec un ou deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Au cours de la simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

La commission s'entretient ensuite avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

A l'issue de la situation, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

## **E5 – Relation client à distance et digitalisation**

### *COEF.4 U5*

#### **1. Finalités et objectifs**

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation » :

- gestion de la relation client à distance ;
- gestion de la e-relation client ;
- gestion de la vente en e-Commerce.

#### **2. Contenu**

L'épreuve E5 permet d'évaluer l'acquisition des compétences ci-dessous associées au bloc 2 de compétences « Relation client à distance et digitalisation » du référentiel de certification :

- maîtriser la relation client omnicanale ;
- animer la relation client digitale ;
- développer la relation client en e-commerce.

#### **3. Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés en regard de chaque compétence du bloc « Relation client à distance et digitalisation » figurant dans le référentiel de certification, soit pour rappel :

- l'utilisation efficace et pertinente des techniques et outils de communication à distance ;
- la qualité d'appropriation du dossier client ;
- la rapidité, l'agilité et la proactivité dans la relation client à distance ;
- la rigueur du reporting dans la data client ;
- l'évaluation synthétique de la performance commerciale ;
- la rigueur dans l'organisation de l'activité de l'équipe ;
- l'évaluation de la performance collective et individuelle des téléacteurs ;
- l'efficacité dans la mobilisation et la régulation de l'équipe ;
- la qualité et la pertinence des contenus publiés ;
- le suivi rigoureux et l'optimisation du référencement ;
- la cohérence entre les techniques, les outils mobilisés, les contenus et les moyens de diffusion ;
- le rythme adapté d'actualisation des contenus ;
- le suivi des publications et le contrôle de l'image ;
- la pertinence des choix et des actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur ;
- la qualité de l'assistance et la prise en compte des risques et de la réglementation ;
- la pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats.

#### **4. Mode d'évaluation – Forme ponctuelle écrite et pratique (3 heures + 40 minutes)**

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle composée de deux parties distinctes, l'une constituant une épreuve écrite, l'autre constituant une épreuve pratique.

##### *4.1. Première partie : épreuve ponctuelle écrite - durée 3 heures - coefficient 2*

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Telles que décrites dans le pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation » du référentiel des activités professionnelles, les problématiques commerciales à résoudre s'inscrivent dans le cadre d'une communication unifiée et les activités professionnelles proposées visent le développement d'une relation client omnicanale nécessitant la mobilisation d'outils digitaux.

Les travaux demandés au candidat prennent appui sur des documents ressources figurant dans le sujet. Selon les activités à réaliser, il peut être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée.

#### **Composition de la commission de correction**

La correction de chaque copie est assurée par un professeur intervenant dans le bloc 2 de compétences.

#### **4.2. Deuxième partie : épreuve ponctuelle pratique - durée 40 minutes - coefficient 2**

Cette partie pratique de l'épreuve permet d'évaluer plus spécifiquement les compétences suivantes :

##### **Animer la relation client digitale**

- produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux ;
- impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle.

##### **Développer la relation client en e-commerce**

- dynamiser un site de e-commerce ;
- faciliter et sécuriser la relation commerciale ;
- diagnostiquer l'activité de e-commerce.

#### **Conception des sujets de l'épreuve pratique**

L'épreuve s'appuie sur un contexte digital de référence (site *web* ou site de *e-commerce*) conçu au niveau national puis diffusé à l'ensemble des académies en début de session d'examen afin de permettre sa duplication et son installation physique dans les environnements numériques des centres d'examen.

Le contexte digital de référence est ensuite décliné localement en autant de sujets que nécessaire aux interrogations. L'élaboration de ces sujets ancrés dans le contexte digital de référence, consiste en l'ajout de questions à traiter, de situations à maîtriser, de problèmes à résoudre, d'opérations à effectuer, de productions digitales à réaliser.

Selon les organisations académiques, ces sujets peuvent être conçus par une commission d'élaboration académique ou directement par les examinateurs dans les centres d'examen.

#### **Modalités d'interrogation et évaluation**

L'interrogation est conduite par un seul examinateur, intervenant dans l'un des blocs de compétences du diplôme.

L'épreuve se déroule sur poste informatique, sans temps de préparation. A l'aide d'outils numériques, le candidat traite le sujet proposé sous le regard de l'examinateur.

Pour plus de fluidité dans l'organisation académique de l'épreuve, chaque examinateur peut évaluer simultanément jusqu'à trois candidats sur un même sujet.

L'examinateur renseigne au fur et à mesure de l'épreuve la grille d'évaluation fournie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon des modalités fixées par la circulaire nationale d'organisation.

## **E6 – Relation client et animation de réseaux**

*COEFF. 3 U6*

### **1. Finalité et objectifs**

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles (revendeurs, distributeurs, entreprises, particuliers).

Ces activités sont constitutives du pôle 3 « Relation client et animation de réseaux »

- animation de réseaux de distributeurs ;
- animation de réseaux de partenaires ;
- animation de réseaux de vente directe.

L'animation de réseaux se caractérise par la place importante accordée aux dimensions juridique, économique et managériale des activités.

### **2. Contenu**

L'épreuve E6 permet d'évaluer les compétences ci-dessous associées au bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux » du référentiel de certification :

- implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs ;
- développer et piloter un réseau de partenaires ;
- créer et animer un réseau de vente directe.

### 3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés en regard des compétences du bloc 3 « Développer la relation client par l'animation de réseaux » figurant dans le référentiel de certification, soit pour rappel :

- la rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement ;
- l'utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits ;
- le repérage des opportunités de référencement ;
- la qualité du diagnostic (rayon, réseau et zone de prospection) ;
- la pertinence des propositions et des actions pour développer la présence de la marque/produit ;
- la pertinence de la sélection de partenaires ;
- l'efficacité et la rentabilité des actions de dynamisation du réseau ;
- le développement du fichier des conseillers ;
- le professionnalisme et l'efficacité commerciale lors des ventes en réunion ;
- la pertinence et l'efficacité des actions de recrutement et de formation ;
- la cohérence de l'animation réseau avec les orientations commerciales ;
- le respect de la réglementation et de l'éthique.

### 4. Mode d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation (par simulation, par le travail en atelier de professionnalisation, etc.). Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences sous forme d'un entretien avec le candidat, fondé sur le dossier support de l'épreuve.

#### 4.1. Constitution du dossier support de l'épreuve

##### *Contenu du dossier*

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- 3 fiches descriptives d'activités professionnelles de nature différente selon le type de réseau : réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe.

Au moins une de ces fiches doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau.

Chaque fiche permet de caractériser sommairement l'activité dans le réseau (contexte, diagnostic, animations, méthodologies, résultats, préconisations, etc.).

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique.

Un candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle peut choisir de remplacer ces fiches descriptives par un dossier professionnel qui présente en une dizaine de pages au maximum ses activités réseau telles qu'elles sont définies dans le pôle 3 du référentiel des activités professionnelles.

- les attestations de stage (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) ou les certificats de travail attestant de la réalité de la ou des activités professionnelles décrites dans les fiches ou dans le dossier professionnel.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et les autorités académiques.

Lors de l'interrogation, le candidat pourra apporter tous les documents complémentaires qu'il jugera pertinents pour illustrer sa présentation.

Les dossiers constituent des productions originales et personnelles soumises à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

##### *Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve*

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique ;
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail ;

- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier ou sur son authenticité, elle interroge et évalue néanmoins le candidat qui est ensuite averti que l'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, les doutes sont avérés, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées :

- absence totale ou partielle de fiches descriptives ;
- présence de fiches descriptives d'activité réseau de même nature ;
- présence de fiches ne couvrant pas les activités du pôle 3 d'activités « Relation client et animation de réseau » ;
- volume, règles formelles de présentation non respectés,

il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

## 4.2. Organisation et déroulement de l'épreuve

### 4.2.1 *Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 30 minutes*

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans le dossier support d'épreuve. Pour ses présentations, le candidat peut utiliser tout moyen à sa convenance. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

L'épreuve d'une durée de 30 minutes se déroule en deux phases successives :

#### 1. **Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau** (15 minutes maximum)

Cette phase débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

#### 2. **Exposé et entretien relatif aux autres expériences réseau** (15 minutes maximum)

Au cours de cette seconde phase, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement d'autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve (sous forme de fiches ou incluses dans le dossier professionnel) et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

#### *Evaluation*

L'évaluation est réalisée à l'aide de la grille d'évaluation figurant en annexe de la circulaire nationale d'organisation. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques selon des modalités décrites dans la circulaire nationale d'organisation.

#### *Composition de la commission d'interrogation*

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 3 de compétences « Développer la relation client par l'animation de réseaux » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

### 4.2.2 *Contrôle en cours de formation – 2 situations d'évaluation*

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle. De même, les situations d'évaluation sont construites à l'identique des différentes phases de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 3 « Relation client et animation de réseau » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les trois activités réseau qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E6 dont l'une au moins doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau. L'élaboration de l'étude réseau réflexive figurant dans le dossier support de l'épreuve a de même fait l'objet d'un accompagnement en formation.

Les situations d'évaluation se déroulent durant l'année terminale de la formation.

Situation A : Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15 minutes maximum)

Cette situation débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

Situation B : Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau (15 minutes maximum)

Au cours de cette situation, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement les autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

À l'issue des deux situations d'évaluation, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

### **Composition de la commission d'évaluation**

La commission d'évaluation est composée de manière identique pour les deux situations. Elle comprend un professeur ou un formateur, en charge du bloc 3 de compétences « Développer la relation client par l'animation de réseaux ».

À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon des modalités fixées par la circulaire nationale d'organisation.

## **EF 1 – Communication en langue vivante étrangère 2**

### *UF1*

#### **1. Objectifs**

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

#### **2. Modalités d'évaluation : Forme ponctuelle – (épreuve orale 20 minutes)**

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant en BTS NDRC.

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

Le support d'évaluation remis au candidat en début de préparation est constitué par une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.)

Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

## **EF2 – Engagement étudiant**

### *UF2*

Epreuve orale, 20 minutes sans préparation.

#### **1. Objectifs**

Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client.

Cela peut concerner :

- l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E6 « Relation client et animation de réseaux » ;

- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du BTS Négociation et digitalisation de la relation client et plus particulièrement s’agissant des compétences évaluées dans l’épreuve E6 « Relation client et animation de réseaux ».

## 2. Critères d’évaluation

Les critères d’évaluation sont :

- l’appropriation des compétences liées au domaine professionnel ;
- la capacité à mettre en œuvre les méthodes et outils ;
- la qualité de l’analyse ;
- la qualité de la communication.

## 3. Modalités d’évaluation

### 3.1. Contrôle en cours de formation

Il s’agit d’une situation d’évaluation orale d’une durée de 20 minutes qui prend la forme d’un exposé (10 minutes) puis d’un entretien avec la commission d’évaluation (10 minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d’engagement étudiant, servant de support d’évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l’absence de cette fiche, l’épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier...) seront précisées dans la circulaire nationale d’organisation de l’examen.

L’exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte ;
- la description et l’analyse de(s) activité(s) ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d’évaluation est la même que celle de l’épreuve E6 « Relation client et animation de réseaux ».

### 3.2. Forme ponctuelle

Il s’agit d’une situation d’évaluation orale d’une durée de 20 minutes qui prend la forme d’un exposé (10 minutes) puis d’un entretien avec la commission d’évaluation (10 minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d’engagement étudiant servant de support d’évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l’absence de cette fiche, l’épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (renseignement de la fiche, grille d’évaluation du jury...) seront précisées dans la circulaire nationale d’organisation de l’examen.

L’exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte ;
- la description et l’analyse de(s) activité(s) ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d’évaluation est la même que celle de l’épreuve E6 « Relation client et animation de réseaux ».