

## LISTE DES ANNEXES

Annexe N°	Titre Annexe	Page(s) N°
Annexe I	Calendrier des épreuves	19
Annexe II	Regroupements interacadémiques	20
Annexe III-1	Règles de présentation du livret scolaire	21
Annexe III-2	Modèle du livret scolaire (recto)	22
Annexe III-3	Modèle du livret scolaire (verso)	23
Annexe III-4	Attestation de stage commune aux unités E4 & E6	24
<b>E2 : Communication en Langue vivante étrangère 1 &amp; Enseignement facultatif en Langue vivante étrangère 2</b>		
Annexe IV-1	Grille d'évaluation - Communication en langue vivante étrangère 1	25
Annexe IV-2	Grille d'évaluation - Épreuve facultative – Communication en langue vivante étrangère 2	26
<b>E4 : Relation client et négociation-vente</b>		
Annexe III-4	Attestation de stage - Modèle unique d'attestation de stage	24
Annexe V-1	Fiche descriptive d'activité professionnelle	27 & 28
Annexe V-2	Fiche sujet Candidat	29
Annexe V-3	Fiche sujet Jury	30
Annexe V-4	Grille d'aide à l'évaluation	31
Annexe V-5	Fiche d'évaluation	32
Annexe V-6	Notification de non-conformité du dossier	33
<b>E5 : Relation client à distance et digitalisation – Partie pratique</b>		
Annexe VI-1	Caractéristiques des sujets de l'épreuve de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation - Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2020	34 & 35
Annexe VI-2	Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS 2020 de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2020	36
Annexe VI-3	Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop lors de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2020	37 & 38
Annexe VI-4	Fiche d'évaluation	39
<b>E6 : Relation client et animation de réseaux</b>		
Annexe III-4	Attestation de stage commune aux unités E4 & E6	24
Annexe VII-1	Fiche descriptive d'activité professionnelle	40 & 41
Annexe VII-2	Étude réflexive réseau	42
Annexe VII-3	Grille d'aide à l'évaluation	43
Annexe VII-4	Fiche d'évaluation	44
Annexe VII-5	Notification de non-conformité du dossier	45

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR****CALENDRIER SESSION 2020  
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT****1. ÉPREUVES ÉCRITES**

Dates	Épreuves	Métropole	Guadeloupe Martinique Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie Française
Lundi 11 mai 2020	Culture économique, juridique et managériale	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	08h30 – 12h30 (sujet spécifique)
Mardi 12 mai 2020	Culture générale et expression	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	13h00 – 17h00 (sujet spécifique)
Mercredi 13 mai 2020	Relation client à distance et digitalisation (1 <sup>ère</sup> partie)	14h00 – 17h00	10h00 – 13h00	16h00 – 19h00	15h00 – 18h00	5h00 – 8h00

**Métropole – Réunion – Mayotte**

**Épreuves E1 « Culture générale et expression et E3 de Culture économique, juridique et managériale »** : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2<sup>ème</sup> heure des épreuves.

**Épreuve E5 « Relation client à distance et digitalisation – Première partie : épreuve ponctuelle écrite »** : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de l'épreuve.

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

**2. ÉPREUVES ORALES ET PRATIQUES**

- E5 – 2<sup>ème</sup> partie :  
Du 25 au 29 mai et du 2 au 5 juin 2020
- Autres épreuves orales :  
à l'initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs

**RÉUNION NATIONALE D'HARMONISATION**

La réunion nationale d'harmonisation pour l'épreuve E5 Première partie - épreuve écrite se déroulera :  
**le mardi 19 mai 2020 à 8 h 30**

**au Rectorat de l'académie de CLERMONT-FERRAND  
(Tél. : 04 73 99 32 85)**

**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**

**Épreuve E5 Partie écrite** : Aucun document autorisé – Calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.

## ANNEXE II

### REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

#### BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT – SESSION 2020

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES
CLERMONT-FERRAND	LIMOGES, POLYNÉSIE FRANÇAISE, NOUVELLE-CALÉDONIE
LA RÉUNION	MAYOTTE
MARTINIQUE	GUADELOUPE, GUYANE

#### ACADÉMIES AUTONOMES :

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

# **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 moyennes semestrielles.

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 BTS	Année de l'examen  2020	Nom (lettres capitales) :			Établissement :
Spécialité :		Prénom :			
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Date de naissance :	Langue vivante 1 :		
Classe de <sup>(1)</sup> :	Enseignements	Classe de <sup>(2)</sup> :			Appréciations
Moyenne		1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> semestre	Moyenne	
	1 - Culture générale et expression				
	2 - Communication en langue vivante étrangère 1				
	3 - Culture économique, juridique et managériale				
	4 - Bloc 1 Relation client et négociation vente				
	5 Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation				
	6 - Bloc 3 Relation client et animation de réseaux				
	7 - Communication en langue vivante étrangère 2				

<sup>(1)</sup> Année antérieure à celle de l'examen<sup>(2)</sup> Année de l'examen**AVIS <sup>(3)</sup> DU CONSEIL DE CLASSE ET  
OBSERVATIONS ÉVENTUELLES**

Répartition en %	Cotation de la classe				Effectif total de la classe	Résultats de la section les 3 dernières années			
	Avis					Années	Présentés	Reçus	%
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves						

**Date, signature du candidat  
et remarques éventuelles**<sup>(3)</sup> Très favorable ou favorable ou doit faire ses preuves

# ENSEIGNEMENTS →

(dans le même ordre qu'au recto)

	1	2	3	4	5	6	7
	Culture générale et expression	Communication en langue vivante étrangère 1	Culture économique, juridique et managériale	Bloc 1 Relation client et négociation vente	Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation	Bloc 3 Relation client et animation de réseaux	Communication en langue vivante étrangère 2
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-1**

<b>BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT</b> <b>SESSION 2020</b> <b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>					
<b>E2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1</b>					
<b>NOM du candidat :</b>		<b>Prénom du candidat :</b>		<b>N° Candidat :</b>	
<b>LANGUE :</b>		<b>Date :</b>	<b>Commission N° :</b>		<b>Document N°:</b>
Épreuve orale obligatoire : préparation 30 minutes – épreuve 30 minutes <b>Attention, blocs de points non sécables</b> <b>Épreuve orale en deux parties :</b> - restitution en français d'un texte en langue étrangère abordant une problématique commerciale (10 minutes maximum) - entretien en langue étrangère à partir d'une situation et d'un questionnement à contenu professionnel (20 minutes maximum)					
	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Degré 4	Points
<b>Partie 1</b>  <b>Compréhension de l'écrit</b>	Repère des informations courantes et élémentaires, sans pouvoir établir de corrélations entre elles.	Comprend suffisamment pour permettre une restitution globale mais incomplète du document.	Comprend des informations relativement complexes et décode la plupart des réseaux de sens du texte.	Peut identifier la cohérence globale du document, l'implicite et peut distinguer le point de vue de l'exposé des faits.	
	<b>2 pts</b>	<b>4 pts</b>	<b>6 pts</b>	<b>8 pts</b>	
<b>Partie 2</b>  <b>Interaction</b>	Est capable d'échanges simples en utilisant des répétitions et des reformulations.  Peut participer à un échange simple avec l'aide de son interlocuteur.	Entretient les échanges avec peu de relance et réagit de façon généralement appropriée.	Participe à la conversation, présente et défend ses opinions. Réagit de façon généralement pertinente.	Prend des initiatives dans l'échange, argumente, cherche à convaincre et réagit avec pertinence.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 pts</b>	<b>3 pts</b>	<b>4 pts</b>	
<b>Pertinence et cohérence du discours</b>	S'exprime avec des énoncés courts et des hésitations. Répète l'information et donne son avis de manière simple.	S'exprime assez facilement malgré quelques hésitations. Les contributions sont globalement pertinentes.	Se montre capable de fournir des explications et de donner des détails. Adapte son discours à la situation et articule son discours (relations de causalité, comparaison, etc.).	Développe méthodiquement une argumentation claire en mettant en évidence les points significatifs et explique son point de vue.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 pts</b>	<b>3 pts</b>	<b>4 pts</b>	
<b>Étendue linguistique générale</b>	Recourt le plus souvent à des formes grammaticales simples et à un répertoire lexical restreint mais la langue est globalement intelligible. La prononciation n'est pas bien maîtrisée, ce qui impose un effort de compréhension de l'interlocuteur.	Peut s'exprimer avec des formes simples et quelques formes complexes. Dispose d'un répertoire lexical suffisant pour s'exprimer sur le sujet. La maîtrise de la prononciation est suffisante pour être globalement compris (mots et énoncés).	La maîtrise grammaticale est globalement correcte malgré quelques erreurs occasionnelles qui ne nuisent pas à l'intelligibilité. Utilise un répertoire lexical approprié. Prononciation globalement correcte.	Utilise une gamme assez étendue de langue pour exprimer finement un point de vue et développer une argumentation en utilisant des phrases complexes et en variant les formulations. Prononciation le plus souvent correcte.	
	<b>1 pt</b>	<b>2 pts</b>	<b>3 pts</b>	<b>4 pts</b>	
<b>Bonus (2 pts)</b>	Le bonus sera attribué aux candidats faisant preuve d'une aptitude particulière à communiquer et à valoriser leur culture professionnelle et/ou générale. Toute prise de risque pertinente pourra également être bonifiée.				
<b>Appréciation</b>					<b>TOTAL</b>  <b>/ 20</b>

**ANNEXE IV-2**

<p align="center"><b>BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT</b>  <b>SESSION 2020</b>  <b>GRILLE D'ÉVALUATION</b></p>					
<p align="center"><b>ÉPREUVE FACULTATIVE – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2</b></p>					
<b>NOM du candidat :</b>		<b>Prénom du candidat :</b>		<b>N° Candidat :</b>	
<b>LANGUE :</b>		<b>Date :</b>	<b>Commission N° :</b>	<b>Document N°:</b>	
<p>Epreuve orale facultative : préparation 20 minutes – épreuve 20 minutes - <b>Attention, blocs de points non sécables</b>                      Entretien en langue étrangère à partir d'une situation et d'un questionnement à contenu professionnel                      (20 minutes maximum)</p>					
	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Degré 4	Points
<b>Interaction</b>	Soutient difficilement une conversation simple, qui nécessite de nombreuses aides et relances.	Est capable d'échanges simples en utilisant des répétitions et des reformulations. Peut participer à un échange simple avec l'aide de son interlocuteur.	Entretient les échanges avec peu de relance et réagit de façon généralement appropriée.	Participe à la conversation, présente et défend ses opinions. Réagit de façon généralement pertinente.	
	<b>1 pt</b>	<b>3 pts</b>	<b>5 pts</b>	<b>7 pts</b>	
<b>Pertinence et cohérence du discours</b>	S'exprime avec des mots isolés et des hésitations fréquentes. Éprouve des difficultés à se faire comprendre. Discours pas toujours intelligible.	S'exprime avec des énoncés courts et des hésitations. Répète l'information et donne son avis de manière simple.	S'exprime assez facilement malgré quelques hésitations. Les contributions sont globalement pertinentes.	Se montre capable de fournir des explications et de donner des détails. Adapte son discours à la situation et articule son discours (relations de causalité, comparaison, etc.).	
	<b>1 pt</b>	<b>3 pts</b>	<b>5 pts</b>	<b>6 pts</b>	
<b>Étendue linguistique générale</b>	Maîtrise assez limitée des formes grammaticales et de la prononciation, ce qui rend le discours souvent difficile à comprendre.	Recourt le plus souvent à des formes grammaticales simples et à un répertoire lexical restreint mais la langue est globalement intelligible. La prononciation n'est pas bien maîtrisée, ce qui impose un effort de compréhension de l'interlocuteur.	Peut s'exprimer avec des formes simples et quelques formes complexes. Dispose d'un répertoire lexical suffisant pour s'exprimer sur le sujet. La maîtrise de la prononciation est suffisante pour être globalement compris (mots et énoncés).	La maîtrise grammaticale est globalement correcte malgré quelques erreurs occasionnelles qui ne nuisent pas à l'intelligibilité. Utilise un répertoire lexical approprié. Prononciation globalement correcte.	
	<b>1 pt</b>	<b>3 pts</b>	<b>5 pts</b>	<b>7 pts</b>	
<b>Bonus (2 pts)</b>	Le bonus sera attribué aux candidats faisant preuve d'une aptitude particulière à communiquer et à valoriser leur culture professionnelle et/ou générale. Toute prise de risque pertinente pourra être bonifiée.				
<b>Appréciation</b>					<b>TOTAL</b>  <b>/ 20</b>

**ANNEXE V-1**

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2020 FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE		
N° :	<input type="radio"/> Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client	<input type="radio"/> Organisation et Animation d'un Evènement commercial
TITRE :		
Nom :	Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
Nom de l'organisation		
Adresse/Code postal/Ville		
Type de Structure		
Offre commerciale <sup>1</sup>		
Type(s) de client(s)		
Méthodes de Vente		
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) :	Lieu de l'activité :	
Historique/Problématique de l'activité		
Acteurs concernés (Statuts/Rôles/Motivations)		
Objectifs opérationnels		
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ		
Phases		Outils mobilisés
Résultats		
Difficultés rencontrées		

<sup>1</sup> Annexe à joindre à la fiche (1 page recto verso)

CIBLAGE ET PROSPECTION		
Démarche		
Objectifs fixés		
Activités réalisées	Outils mobilisés	
Résultats obtenus		
Bilan réflexif		
Atouts et des points d'appui	Solutions mises en œuvre	Propositions d'amélioration
EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE		
Informations sur le marché, les clients, le secteur, etc.		
Objectifs fixés		
Démarche de veille		
Sources utilisées	Outils mobilisés	
Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation		

## FICHE SUJET - CANDIDAT

- Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client
- Organisation et Animation d'un Évènement commercial

PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION		
Objet de l'activité		
<i>Date(s) et durée</i>		
Lieu		
Délimitation de Séquence(s)		
Historique de la relation <b>Relation à l'entreprise</b> Objectif → Définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser, etc.).		
Objectifs de la communication		
Informations à exploiter		
Contrainte(s)		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	VOUS :	JURY :

## FICHE SUJET - JURY

Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client

Organisation et Animation d'un Evènement commercial

PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE JURY POUR LA SIMULATION	
Objet de l'activité	
<b>Identité</b> Objectif → Définir et personnaliser le profil	
Relation à l'entreprise	
Date de la rencontre	
Lieu	
<b>Historique de la relation</b> Objectif → Définir le moment, le lieu, le moyen de contact avec l'entreprise	
Objectifs de la communication	
Délimitation de Séquence(s)	
<b>Motivations</b> Objectif → Définir le ou les bénéfices de l'offre / de l'évènement	
<b>Freins</b> Objectif → Rechercher les raisons de non achat / refus de l'opération	
Contrainte(s)	
Objections	

**ANNEXE V-4**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE  
Durée 1 heure - Coefficient 5  
GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION - SESSION 2020**

NOM du CANDIDAT : ..... Prénom du candidat : .....

FICHE D'ACTIVITE N° : ..... TITRE : .....

N° Candidat : ..... N° COMMISSION: .....

Date: .....

<input type="radio"/> <b>Cibler et prospector la clientèle</b>				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
	TI	I	S	TS
1 - Analyser un portefeuille client <i>(Pertinence de l'analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Identifier des cibles de clientèle <i>(Cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection <i>(Efficacité des choix opérés)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Développer des réseaux professionnels <i>(Activation pertinente des réseaux professionnels)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="radio"/> <b>Négocier et accompagner la relation-client</b>					<input type="radio"/> <b>Organiser et animer un évènement commercial</b>				
CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES					CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
	TI	I	S	TS		TI	I	S	TS
1 – Négocier et vendre une solution adaptée au client <i>(Maîtrise de la relation interpersonnelle, efficacité de la négociation commerciale, pertinence de la solution proposée)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 – Organiser un évènement commercial <i>(Pertinence du choix de l'évènement commercial, efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Créer et maintenir une relation client durable <i>(Personnalisation de la relation client, qualité du diagnostic et de l'accompagnement client, respect des engagements, évolutivité et enrichissement de la relation client)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 – Animer un évènement commercial <i>(Qualité et efficacité de l'animation)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					3 – Exploiter un évènement commercial <i>(Précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'évènement commercial, rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="radio"/> <b>Exploiter et mutualiser l'information commerciale</b>				
CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
	TI	I	S	TS
1 – Remonter, valoriser et partager l'information commerciale <i>(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l'information diffusée)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale <i>(Qualité des analyses commerciales et des propositions)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**TI : Très Insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant / TS : Très satisfaisant**

Nom et signature des membres de la commission :

**NOTE sur 20**

--

**Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de la commission d'interrogation, il ne doit pas être communiqué au candidat.**

**ANNEXE V-5**

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE  
Durée 1 heure - Coefficient 5

FICHE D'ÉVALUATION - SESSION 2020

NOM du CANDIDAT : .....

Prénom du candidat : .....

N° Candidat : .....

N° COMMISSION : .....

Date : .....

FICHE D'ACTIVITE N° : .....

TITRE : .....

Note /20
----------

Appréciation globale de la commission

Nom et signature des membres de la commission :

-

-

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

<b>Contrôle de conformité</b>
-------------------------------

Nom : ..... Prénom : .....

N° de candidat : .....

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

- Absence de dépôt de dossier à la date fixée par les autorités académiques
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique
- Durée de stage 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 habilitées à cet effet

**En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.**

Date du contrôle :

Visa :

## ANNEXE VI-1

### **Caractéristiques des sujets de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation - Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2020 Durée 3 heures – Coefficient 2**

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

#### **Consignes pour la rédaction d'un sujet d'épreuve écrite RCDD E5 - BTS NDRC 2020**

<b>CARACTÉRISTIQUES DU SUJET</b>
<p><b>LE SUJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- prend appui sur un contexte réel d'organisation développant des activités de relation client à distance (pas d'utilisation d'entreprise fictive) et des <u>documents authentiques adaptés</u>. Le sujet privilégie une entreprise mobilisant des outils digitaux, engagée dans une stratégie de communication unifiée et ce, dans le cadre d'un contact omnicanal.</li><li>- traite de <u>problématique(s) professionnelle(s) réelle(s)</u>,</li><li>- est totalement <u>inédit</u> (il n'a fait l'objet d'aucune publication - sujets précédents, manuels, ressources publiées, etc.),</li><li>- ne comporte <u>aucune question de strict contrôle de connaissances</u>. Toutes les questions sont contextualisées.</li></ul>
<b>COMPÉTENCES ÉVALUÉES (cf. Référentiel)</b>
<p><b>Maîtriser la relation client omnicanale :</b> Créer et entretenir la relation client à distance, Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité, Encadrer et animer une équipe de téléacteurs.</p> <p><b>Animer la relation client digitale :</b> Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle.</p> <p><b>Développer la relation client en e-commerce :</b> Dynamiser un site de e-commerce, Faciliter et sécuriser la relation commerciale, Diagnostiquer l'activité de e-commerce.</p>
<b>SAVOIRS ASSOCIÉS MOBILISÉS (cf référentiel Bloc 2)</b>
Savoirs technologiques/web, Communication/négociation, Marketing, Pilotage des activités commerciales digitales, Management d'équipe, Savoirs rédactionnels, Statistiques/représentations graphiques, Gestion commerciale, Savoirs juridiques
<b>STRUCTURE DU SUJET</b>
Le sujet est structuré autour d'activités professionnelles visant le développement d'une relation client omnicanale et nécessitant la mobilisation d'outils digitaux. Selon les activités à réaliser, il pourra être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée.
<p><b>Sur le fond</b></p> <p>⇒ Le sujet respecte les principes habituels d'élaboration :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- unicité (un problème, une question),</li><li>- indépendance (les questions ne doivent pas, dans la mesure du possible, être liées).</li></ul> <p>⇒ Le niveau de questionnement est :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- suffisamment général pour ne pas réduire le cas à un ensemble de tâches d'exécution,</li><li>- suffisamment précis pour faire apparaître une démarche décisionnelle</li><li>- centré sur la problématique commerciale et digitale (ex: analyse des performances d'un site web, d'une équipe de téléacteurs, etc.).</li></ul> <p>⇒ Le questionnement doit amener le candidat à apporter des réponses pouvant faire appel à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- une production rédactionnelle,</li><li>- une analyse qualitative et/ou quantitative,</li><li>- la mobilisation d'outils de gestion et de communication commerciale à distance et/ou digitale,</li><li>- opérer des choix argumentés.</li></ul>

⇒ La réflexion commerciale devra :

- être structurée (tout type de structure est accepté),
- ne pas excéder une trentaine de lignes,
- l'évaluation prendra en compte la capacité des candidats à
  - organiser un nombre suffisant d'idées avec une logique d'ensemble
  - mobiliser des savoirs
  - réinvestir le sujet dans la construction des idées
  - prendre de la distance par rapport au sujet
  - exprimer, justifier, illustrer les idées

### Sur la forme

Le sujet est structuré en dossiers. Chaque dossier vise à résoudre une problématique commerciale et comprend :

- un court descriptif du thème et de la mise en situation,
- les questions apparaissent clairement dans le sujet et ne sont pas incluses dans la mise en situation ou dans les données nécessaires pour les traiter ; elles sont formulées à l'aide de verbes à l'infinitif,
- les informations utiles au traitement des questions sont présentées sous forme d'annexes (documents, tableaux, explications littérales, extraits de textes légaux, etc.). Ces annexes sont regroupées par dossier.

Le sujet comprend également une question de réflexion commerciale qui sera courte et formulée simplement. Partant du contexte du sujet, elle vise à élargir le champ de réflexion et engager le candidat à développer des raisonnements structurés.

Exemples :

- « À partir du cas de l'entreprise XXX, montrer en quoi les TPE et PME ont intérêt à développer une stratégie multicanale »
- « Le choix de l'entreprise XXX du tout digital, peut-il présenter des inconvénients en termes de fidélisation de clientèle ? »
- « Peut-on reproduire les choix digitaux faits par l'entreprise XXX à une administration ou une association ? »

## PRÉSENTATION

### Temps de lecture

La lecture de l'ensemble du sujet, annexes comprises, ne doit pas excéder 20 minutes.

### Annexes

Aucune annexe n'est « à rendre avec la copie ».

Chaque annexe est impérativement :

- référencée (date et source),
- de source récente ( $\geq 2019$ ),
- d'un format et d'une qualité permettant sa reproduction.

Tous les textes issus de sources externes sont intégralement saisis avec mention précise de la source (date, auteur, publication). Les textes issus de la presse professionnelle seront en nombre limité, relus, corrigés et coupés si nécessaire.

## ÉVALUATION

L'épreuve écrite RCDD E5 est notée sur 40 points.

La réflexion commerciale peut représenter jusqu'à un quart des points.

La forme (orthographe, syntaxe, présentation, etc.) est évaluée au sein de chaque question. Il n'existe pas de barème à part.

Un bonus de 2 points permet de valoriser les copies conformes aux exigences professionnelles.

## ANNEXE VI-2

### **Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS de l'épreuve**

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

**Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2020**

### **CONTEXTE DIGITAL 2020**

Le contexte porte sur une TPE spécialisée dans la fabrication et la vente de meubles et objets réalisés à partir de matériaux recyclés ainsi que dans la distribution de produits associés.

La clientèle est constituée :

- de particuliers auxquels sont proposés des objets de décoration et des meubles sur-mesure ;
- de professionnels (restaurants, entreprises, collectivités) pour lesquels est conçu un mobilier sur mesure.

L'entreprise participe activement à des salons régionaux de créateurs. Elle est également présente sur les réseaux sociaux.

Pour développer son activité, elle a récemment créé un site web sur WordPress et une boutique en ligne sous PrestaShop. Malheureusement négligés faute de temps, ces deux sites ont besoin d'être redynamisés. Ils nécessitent une véritable animation digitale associée à la volonté de développer la relation client en e-commerce.

### **SUJETS 2020**

Les deux contextes digitaux PrestaShop et WordPress sont construits à partir du même contexte d'entreprise.

Chaque sujet comprend systématiquement une dimension rédactionnelle et une dimension technique.

Chaque sujet répond à une problématique spécifique et comprend 3 à 4 questions indépendantes.

Des annexes peuvent venir compléter les contextes digitaux.

### **VERSIONS CMS SESSION 2020**

- **WordPress actualisé à partir de la version 5.2.3 - Thème TwentySeventeen**
  - Extension **Yoast** présente et non activée
- **PrestaShop 1.7.3 - Thème Classic 1.0.0**

## ANNEXE VI-3

**Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop  
lors de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation –  
Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique -  
Session 2020**

	<b>WordPress</b>	<b>PrestaShop</b>
<b>Menu</b>		
Créer ou modifier les menus et sous-menus	x	x
Ajouter à un menu (produit, article, page)	x	x
<b>Image et vidéo</b>		
Utiliser une bibliothèque média	x	
Importer	x	
Renommer	x	x
Ajuster positionner	x	x
Modifier des attributs	x	x
<b>Utilisateurs</b>		
Créer, modifier ou supprimer un profil	x	x
Attribuer (rôles, permissions)	x	x
Affecter un utilisateur à un profil	x	x
Changer le propriétaire (article, page)	x	
<b>Référencement naturel (SEO)</b>		
Structurer le texte (titres, contenus, etc.)	x	x
Utiliser des mots clés	x	x
Utiliser des liens internes et externes	x	x
Utiliser les étiquettes et balises	x	x
<b>Contenu</b>		
Distinguer article et page	x	
Rédiger	x	x
Traiter (commentaires, réclamations, commandes, etc.)	x	x
Ajouter un média (photo, vidéo)	x	
Créer (article, page, produit, client, commande, fournisseur, etc.)		x
Mettre en avant (image, produit, etc.)	x	x

Créer et insérer des liens	x	x
Créer une arborescence (pages, catégories, produits)	x	x
Insérer une carte Map	x	
Supprimer (article, page, produit, client, etc.)	x	x
Publier	x	x
<b>Apparence</b>		
Structurer (page, article)	x	
Mettre en page (header, footer, side bar)	x	
Changer et régler la page d'accueil (bannière, image, carrousel, produit, etc.)	x	x
Créer ou modifier slogan et logo du site	x	
Modifier l'en tête (texte, photo et vidéo)	x	
Changer les informations sur l'entreprise	x	
Activer les réseaux sociaux	x	
Gérer les widgets	x	
<b>Navigation</b>		
Utiliser les onglets backoffice et frontoffice	x	x
Régler les permaliens	x	
<b>Commandes et promotions</b>		
Créer une commande		x
Modifier une commande		x
Changer le mode de paiement		x
Gérer les retours		x
Créer des promotions, réductions et avoirs		x

**ANNEXE VI-4**

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E5 – RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION – PARTIE PRATIQUE  
Durée 40mn - Coefficient 2

FICHE D'ÉVALUATION - SESSION 2020

NOM du CANDIDAT : .....

Prénom du candidat : .....

N° Candidat : .....

N° COMMISSION : .....

Date : .....

SUJET CMS WP PS : .....

Note /20
----------

Appréciation globale de la commission

Nom et signature des examinateurs :

-

-

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

**ANNEXE VII-1**

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT			
SESSION 2020			
FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE			
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX			
N° :	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de distributeurs	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de partenaires	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de vente directe
TITRE :			Activité(s) réelle(s) vécue(s) : OUI <input type="radio"/> NON <input type="radio"/>
Nom :		Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ RÉSEAU			
Nom de l'organisation			
Adresse/Code postal/Ville			
Type de Structure			
Offre commerciale			
Acteurs du réseau (y compris les clients)			
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉE AU SEIN DU RÉSEAU			
Périodes			
Présentation générale du réseau			
Contexte			
Diagnostic du réseau			

Animation(s) du réseau	
Méthodologie(s) d'animation (Démarche)	
Résultats	
Préconisations	
Liste de ressources et supports	

**ANNEXE VII-2**

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX  
SESSION 2020

NOM du Candidat : .....

Prénom du Candidat : .....

N° Candidat : .....

N° Commission : .....

Date : .....

<b>Étude réflexive réseau</b>	
<b>THÈME</b>	
<b>PROBLÉMATIQUE</b>	
<b>DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ</b> (2 pages maximum – Recto Verso)	

## ANNEXE VII-3

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX  
– SESSION 2020  
Durée 40 minutes - Coefficient 3

### GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION

NOM du Candidat : .....

Prénom du Candidat : .....

N° Candidat : .....

N° Commission : .....

Date : .....

CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
<b>Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs</b>				
1 – Valoriser l'offre sur le lieu de vente <i>(Rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement, utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Développer la présence dans le réseau de distributeurs <i>(Repérage des opportunités de référencement, qualité du diagnostic rayon, réseau et zone de prospection, pertinence des propositions et des actions pour développer la présence de la marque/produit)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Développer et piloter un réseau de partenaires</b>				
1 – Participer au développement d'un réseau de partenaires <i>(Pertinence de la sélection de partenaires)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances <i>(Efficacité et rentabilité des actions de dynamisation du réseau)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Créer et animer un réseau de vente directe</b>				
1 – Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion <i>(Développement du fichier des conseillers, professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Recruter et former des vendeurs à domicile <i>(Pertinence et efficacité des actions de recrutement et de formation)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 – Impulser une dynamique de réseau <i>(Cohérence de l'animation réseau avec les orientations commerciales, respect de la réglementation et de l'éthique)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TI : Très Insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant / TS : Très satisfaisant

NOTE sur 20

--

Nom et signature des membres de la commission :

-  
-

**Ce document d'aide à l'évaluation est à usage exclusif de la commission d'interrogation,  
il ne doit pas être communiqué au candidat.**

**ANNEXE VII-4**

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX  
SESSION 2020  
Durée 40 minutes - Coefficient 3

FICHE D'ÉVALUATION

NOM du Candidat : .....

Prénom du Candidat : .....

N° Candidat : .....

N° Commission : .....

Date : .....

Note :

/20

Appréciation globale du Jury

Nom et signature des membres de la commission :

-

-

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

<b>Contrôle de conformité</b>
-------------------------------

NOM du Candidat : ..... Prénom du Candidat : .....

N° de candidat : .....

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

- Absence de dépôt de dossier à la date fixée par les autorités académiques
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique
- Durée de stage 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 habilitées à cet effet

**En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.**

Date du contrôle :

Visa :