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 - Modèle unique d’attestation de stage*(Attestation de stage commune aux unités E4 & E6)* | 24 |
| **E2 : Communication en Langue vivante étrangère 1 & Enseignement facultatif en Langue vivante étrangère 2** |
| 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 |

|  |
| --- |
| **E4 : Relation client et négociation-vente** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 - CCF | 31 |
| Annexe V-5 | Fiche d’évaluation - CCF | 32 |
| Annexe V-6 | Grille d’aide à l’évaluation - Forme ponctuelle | 33 |
| Annexe V-7 | Fiche d’évaluation **-** Forme ponctuelle | 34 |
| Annexe V-8 | Notification de non-conformité du dossier | 35 |
| **E5 : Relation client à distance et digitalisation – Partie pratique** |
| Annexe VI-1 | Caractéristiques des sujets de l’épreuve de l’épreuve E5 A - Relation client à distance et digitalisation - Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2021 | 36-37 |
| Annexe VI-2 | Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS 2021 de l’épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2021 | 38 |
| Annexe VI-3 | Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop lors de l’épreuve E5 B- Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2021  | 39-40 |
| Annexe VI-4 | Fiche d’évaluation | 41 |
| **E6 : Relation client et animation de réseaux** |
| Annexe III-4 | Attestation de stage - Modèle unique d’attestation de stage | 24 |
| Annexe VII-1 | Fiche descriptive d’activité professionnelle | 42-43 |
| Annexe VII-2 | Étude réflexive réseau | 44 |
| Annexe VII-3 | Grille d’aide à l’évaluation - CCF | 45 |
| Annexe VII-4 | Fiche d’évaluation - CCF | 46 |
| Annexe VII-5 | Grille d’aide à l’évaluation - Forme ponctuelle | 47 |
| Annexe VII-6 | Fiche d’évaluation - Forme ponctuelle | 48 |
| Annexe VII-7 | Notification de non-conformité du dossier | 49 |
| Annexe VIII-1 | Formulaire de demande de reconnaissance de l’engagement étudiant | 50-51 |
| Annexe VIII-2 | Fiche d’évaluation – CCF et Forme ponctuelle | 52 |
| Annexe VIII-3 | Grille d’aide à l’évaluation – CCF et Forme ponctuelle | 53-54 |

**ANNEXE I**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

CALENDRIER SESSION 2021

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

1. **ÉPREUVES ÉCRITES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dates** | **Épreuves** | **Métropole** | **Guadeloupe****Martinique****Guyane** | **Réunion** | **Mayotte** | **Polynésie Française** |
| Lundi 10 mai 2021 | Culture économique, juridique et managériale | 14h00 - 18h00 | 8h00 – 12h00 | 16h00 – 20h00 | 15h00 – 19h00 | 08h30 – 12h30(sujet spécifique) |
| Mardi 11 mai 2021 | Culture générale et expression | 14h00 - 18h00 | 10h00 – 14h00 | 16h00 – 20h00 | 15h00 – 19h00 | 13h00 – 17h00(sujet spécifique) |
| Mercredi 19 mai 2021 | Relation client à distance et digitalisation(1ère partie – partie écrite) | 14h00 – 17h00 | 8h00 – 11h00 | 16h00 – 19h00 | 15h00 – 18h00 | 5h00 – 8h00 |

 **Métropole – Réunion – Mayotte**

**Épreuves E1 « Culture générale et expression : 2 h de mise en loge (aucune sortie des salles n’est autorisée avant la fin de la 2ème 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.

1. **ÉPREUVES ORALES ET PRATIQUES**
* E5 B – 2ème partie – partie pratique :

Les 20 et 21 mai, du 25 au 28 mai et du 31 mai au 4 juin 2021

* Autres épreuves orales :

à l’initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs

**RÉUNION NATIONALE D’HARMONISATION des TRAVAUX DE CORRECTION**

La commission nationale de barème de l'épreuve E5 *A 1ère partie - partie écrite -* se réunira à distance **:**

**le jeudi 20 mai 2021 à 13 h 30**

*Merci de communiquer à* ce.dec3bts@ac-clermont.fr ***avant le 26 avril*** *et après consultation de l’IA-IPR concerné les coordonnées et adresse mél professionnelle du professeur qui représentera votre académie.*

Les liens de connexion et les modalités de déroulement seront communiqués à cet enseignant ainsi qu’aux IA-IPR en charge du BTS NDRC

**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 A 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 2021**

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

**ACADÉMIES AUTONOMES :**

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

**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 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ExamenBTS  | Annéede l'examen2021 | Nom (lettres capitales) :   | Établissement :  |
| Prénom :  |
| Spécialité :NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT |
| Date de naissance : | Langue vivante 1 : |
| Classe de **(1)** :  | Enseignements | Classe de **(2)** :  | Appréciations |
| Moyenne | 1er semestre | 2ème 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 |    |  |    |  |

**(1)** Année antérieure à celle de l'examen **(2)** Année de l'examen

**ANNEXE III – 2**

 **BTS Négociation et digitalisation de la relation client – livret scolaire (recto) – Session 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **AVIS (3) DU CONSEIL DE CLASSE ET****OBSERVATIONS ÉVENTUELLES** | **Cotation de la classe** | Résultats de la section les 3 dernières années | **Date, signature du candidat****et remarques éventuelles** |
| Répartitionen % | Avis | Effectiftotal dela classe | Années | Présentés | Reçus | % |
| Très favorable | Favorable | Doit faireses preuves |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**(3)** Très favorable ou favorable ou doit faire ses preuves

ENSEIGNEMENTS 🡺

(dans le même ordre qu’au recto)

**ANNEXE III – 3**

**BTS Négociation et digitalisation de la relation client – livret scolaire (verso) Session 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 |  | **🡻** | **🡻** | **🡻** | **🡻** | **🡻** | **🡻** | **🡻** | Visa du Présidentdu Jury |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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**

**ANNEXE III-4**

***Cas des candidats relevant de la formation initiale : joindre autant d'attestations que de lieux de stage différents***

|  |  |
| --- | --- |
| Cachet de l’organisme d’accueil | **ATTESTATION DE STAGE****BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)**à remettre au stagiaire à l’issue du stage |
| **ORGANISME D’ACCUEIL**Nom ou dénomination sociale : ………………………………………………………………………………………………………………..Secteur d’activité : ………………………………………………………………………………………………………………………………Adresse : …………………………………………………………………………………………………………………………………….…...Code postal : ………………………… Ville : ……………………………..………………………☎ : …………………………………… Mél : ………………………………..……………………. |
| **Certifie que** |
| **LE OU LA STAGIAIRE**Nom : ……………………………… Prénom : ……………………………… Sexe : F □ M □ Né(e) le : …… ./ ……. / ……. Adresse : …………………………………………………………………………………………………………………………………………………Code postal : ………………………… Ville : ………………………….…………………………☎ ………………………………………………. Mél : ……………………………………………ETUDIANT(E) en : **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)**Au sein (nom de l’établissement d’enseignement supérieur ou de l’organisme de formation) :…………………………………………………………………………………………………………………………………………………. …………ACTIVITÉS de l’ÉTUDIANT :………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| **a effectué un stage prévu dans le cadre de ses études** |
| **DURÉE DU STAGE**Dates de début et de fin de stage : Du ………………………………………. au ……………………………………………………Représentant une **durée totale** de ……………………………………nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile). |
| DATESDU ……... AU …….. | DURÉE EN SEMAINES | FONCTIONS ASSURÉES OUACTIONS CONDUITES | ANNÉE |
| 1ère | 2ème |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l’organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d’absence prévus à l’article L.124-13 du code de l’éducation (art. L. 124-18 du code de l’éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois. |
| **MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE**Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de ………………………………….. € |
| **L’attestation de stage** est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d’une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d’une cotisation**. La **demande est à faire par l’étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l’attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l’éducation art. D. 124-9). | **FAIT À** ………………………….. **LE** ………………………………Nom, fonction et signature du représentant de l’organisme d’accueil |

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

**ANNEXE IV-1**

|  |
| --- |
| **BTS NÉgociation et Digitalisation de la Relation Client****Session 2021****GRILLE D’ÉVALUATION** |
| **E2 – Communication en langue vivante ÉtrangÈre 1** |
| **NOM du candidat :** | **Prénom du candidat :** | **N° Candidat :** |
| **LANGUE :**  | **Date :** | **Commission N° :**  | **Document N°:** |
| Epreuve orale obligatoire : préparation 30 minutes – épreuve 30 minutes **Attention, blocs de points non sécables*****Épreuve orale en deux parties :*** - 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** |
| ***Partie 1*****Compréhension de l’écrit**  | 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.  |  |
| **2 pts** | **4 pts** | **6 pts** | **8 pts** |  |
| ***Partie 2*****Interaction** | 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.  |  |
| **1 pt** | **2 pts** | **3 pts** | **4 pts** |  |
| **Pertinence et cohérence du discours** | 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. |  |
| **1 pt** | **2 pts** | **3 pts** | **4 pts** |  |
| **Étendue linguistique générale** | 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. |  |
| **1 pt** | **2 pts** | **3 pts**  | **4 pts** |  |
| **Bonus (2 pts)** | 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. |  |
| **Appréciation** |  | **TOTAL** **/ 20** |

**ANNEXE IV-2**

|  |
| --- |
| **BTS NÉgociation et Digitalisation de la Relation Client****Session 2021****GRILLE D’ÉVALUATION** |
| **ÉPREUVE FACULTATIVE – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2** |
| **NOM du candidat :** | **Prénom du candidat :** | **N° Candidat :** |
| **LANGUE :**  | **Date :** | **Commission N° :**  | **Document N°:** |
| Epreuve orale facultative : préparation 20 minutes – épreuve 20 minutes - **Attention, blocs de points non sécables**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** |
| **Interaction** | 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. |  |
| **1 pt** | **3 pts** | **5 pts** | **7 pts** |  |
| **Pertinence et cohérence du discours** | 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.).  |  |
| **1 pt** | **3 pts** | **5 pts** | **6 pts** |  |
| **Étendue linguistique générale** | 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.  |  |
| **1 pt** | **3 pts** | **5 pts**  | **7 pts** |  |
| **Bonus (2 pts)** | 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. |  |
| **Appréciation** |  | **TOTAL** **/ 20** |

**ANNEXE V–1**

|  |
| --- |
| **BTS NÉgociation et Digitalisation de la Relation Client****Session 2021****FICHE DESCRIPTIVE d’ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE** |
| **E4 – Relation Client et NÉgociation Vente** |
| **N° :** | ⭘ **Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client** | ⭘ **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 commerciale1** |  |
| **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** |  |

**1 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** |
|  |

**ANNEXE V–2**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**Session 2021**

**E4 – RELATION CLIENT et NEGOCIATION VENTE**

**FICHE SUJET - CANDIDAT**

**NOM du CANDIDAT** : …………………………………………………………………………………**Prénom du candidat :** …………………………………………….…………………………

**FICHE D’activité N° :** …………………………………………………………………. **TITRE :** ……………………………………………………………………………………………………………

**N° Candidat** : ……………………………………………………………………… **N° COMMISSION :** ……….……

**Date**: …………………………………………………….

⭘ **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** |  |
| ***Date(s) et durée*** |  |
| **Lieu**  |  |
| **Délimitation de Séquence(s)** |  |
| **Historique de la relation****Relation à l’entreprise**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 :** |

**ANNEXE V–3**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**Session 2021**

**E4 – RELATION CLIENT et NEGOCIATION VENTE**

**FICHE SUJET - JURY**

**NOM du CANDIDAT** : …………………………………………………………………………………**Prénom du candidat :** …………………………………………….……………………………

**FICHE D’activité N° :** ………… **TITRE :** ………………………………………………………………………

**N° Candidat** : ……………………………………………………………………… **N° COMMISSION :** ……..………

**Date**: …………………………………………………….

⭘ **Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client**

⭘ **Organisation et Animation d’un Évènement commercial**

|  |
| --- |
| paramÈtres À prendre en compte par le JURY pour la simulation |
| **Objet de l’activité** |  |
| **Identité**Objectif 🡺 Définir et personnaliser le profil |  |
| **Relation à l’entreprise** |  |
| **Date de la rencontre** |  |
| **Lieu**  |  |
| **Historique de la relation**Objectif🡺Définir le moment, le lieu, le moyen de contact avec l’entreprise |  |
| **Objectifs de la communication** |  |
| **Délimitation de Séquence(s)** |  |
| **Motivations**Objectif🡺 Définir le ou les bénéfices de l’offre / de l’événement |  |
| **Freins**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**

 **Évaluation en CCF - Coefficient 5**

**Grille d’aide À L’ÉVALUATION - Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………………………………………………. **Prénom du candidat :** ………………………………………………………………………………

|  |
| --- |
| ⭘ **Cibler et prospecter la clientèle** |
| **CRITÈRES D’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | TI | I | S | TS |
| 1 - Analyser un portefeuille client *(Pertinence de l’analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 - Identifier des cibles de clientèle *(Cohérence entre ciblage et démarche de prospection)*  | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection *(Efficacité des choix opérés)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 4 - Développer des réseaux professionnels*(Activation pertinente des réseaux professionnels)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

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

|  |
| --- |
| ⭘ **Exploiter et mutualiser l’information commerciale** |
| **CRITÈRES d’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 1 – Remonter, valoriser et partager l’information commerciale*(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l’information diffusée)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Collaborer à l’interne en vue de développer l’expertise commerciale*(Qualité des analyses commerciales et des propositions)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

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

**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**

**Évaluation en CCF - Coefficient 5**

**FICHE D’ÉVALUATION - Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………… **Prénom du candidat : ……………………**…………………………**…………………….**

**Situation A**

**Ciblage et prospection de clientèle – Exploitation et mutualisation de l’information commerciale**

**Date** : …………………………………………………….

**Appréciation de la commission**

**Nom et signature des membres de la commission :**

**-**

**-**

**Situation B – Durée 20 minutes**

**Simulation**

**Date** : ……………………………………………………

⭘ **Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client** ⭘ **Organisation et Animation d’un Évènement commercial**

**FICHE D’activité N° :** ………… **TITRE :** ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Appréciation de la commission**

**Nom et signature des membres de la commission :**

**-**

**-**

**NOTE sur 20**

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

**ANNEXE V–6**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**E4 – RELATION CLIENT et NEGOCIATION VENTE**

**Évaluation en Forme ponctuelle - Durée 1 heure - Coefficient 5**

**Grille d’aide À L’ÉVALUATION - Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………………………………….**Prénom du candidat :** …………………………………………….……………………………………

**FICHE D’activité N° :** ………… **TITRE :**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**N° Candidat** : ……………………………………………………………………… **N° COMMISSION :** …………

**Date** : …………………………………………………….

|  |
| --- |
| ⭘ **Cibler et prospecter la clientèle** |
| **CRITÈRES D’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | TI | I | S | TS |
| 1 - Analyser un portefeuille client *(Pertinence de l’analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 - Identifier des cibles de clientèle *(Cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection *(Efficacité des choix opérés)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 4 - Développer des réseaux professionnels *(Activation pertinente des réseaux professionnels)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

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

|  |
| --- |
| ⭘ **Exploiter et mutualiser l’information commerciale** |
| **CRITÈRES d’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 1 – Remonter, valoriser et partager l’information commerciale*(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l’information diffusée)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Collaborer à l’interne en vue de développer l’expertise commerciale*(Qualité des analyses commerciales et des propositions)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

**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–7**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**E4 – RELATION CLIENT et NEGOCIATION VENTE**

**Évaluation en Forme ponctuelle - Durée 1 heure - Coefficient 5**

**FICHE D’ÉVALUATION - Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ……………………………………………………… **Prénom du candidat : ……………………**…………………………**…………………….**

**N° Candidat** : ………………………………………………………………………… **N° COMMISSION** : …………

**Date** : …………………………………………………….

**FICHE D’activitÉ N° :** ………… **TITRE :** ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Appréciation de la commission**

**1. Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle (20 minutes au maximum)**

**2. Simulation (20 minutes au maximum)**

**3. Présentation et entretien relatifs à l’exploitation et la mutualisation de l’information commerciale (20 minutes au maximum)**

 **Nom et signature des membres de la commission :**

**-**

**-**

**NOTE sur 20**

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

**ANNEXE V–8**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client – Session 2021**

**Épreuve E4 : Relation Client et Négociation-Vente**

**Contrôle de conformité**

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 2021**

***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 2021**

|  |
| --- |
| **CARACTÉRISTIQUES DU SUJET** |
| **LE SUJET :** * prend appui sur un contexte réel d’organisation développant des activités de relation client à distance (pas d’utilisation d'entreprise fictive) et des documents authentiques adaptés. 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.
* traite de problématique(s) professionnelle(s) réelle(s),
* est totalement inédit (il n'a fait l'objet d'aucune publication - sujets précédents, manuels, ressources publiées, etc.),
* ne comporte aucune question de strict contrôle de connaissances. Toutes les questions sont contextualisées.
 |
| **COMPÉTENCES ÉVALUÉES (cf. Référentiel)** |
| **Maîtriser la relation client omnicanale :** 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. **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. |
| **SAVOIRS ASSOCIÉS MOBILISÉS (cf référentiel Bloc 2)** |
| Savoirs technologiques/web, Communication/négociation, Marketing, Pilotage des activités commerciales digitales, Management d’équipe, Savoirs rédactionnels, Statistiques/représentations graphiques, Gestion commerciale, Savoirs juridiques |
| **STRUCTURE DU SUJET** |
| 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. |
| **Sur le fond****⇨** Le sujet respecte les principes habituels d’élaboration :* + unicité (un problème, une question),
	+ indépendance (les questions ne doivent pas, dans la mesure du possible, être liées).

**⇨** Le niveau de questionnement est :* + suffisamment général pour ne pas réduire le cas à un ensemble de tâches d'exécution,
	+ suffisamment précis pour faire apparaître une démarche décisionnelle
	+ centré sur la problématique commerciale et digitale (ex: analyse des performances d’un site web, d’une équipe de téléacteurs, etc.).

**⇨** Le questionnement doit amener le candidat à apporter des réponses pouvant faire appel à : - une production rédactionnelle, - une analyse qualitative et/ou quantitative, - la mobilisation d’outils de gestion et de communication commerciale à distance et/ou digitale, - opérer des choix argumentés. **⇨** 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 (≥ 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 B - Relation client à distance et digitalisation -**

**Deuxième partie-Épreuve ponctuelle pratique- Session 2021**

**CONTEXTE DIGITAL 2021**

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. Il s’agit de la même entreprise que celle du contexte digital de la session 2020 mais sont pris en compte de nouvelles activités et produits.

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 2021**

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 2021**

* **WordPress 5.6 - 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 B - Relation client à distance et digitalisation –**

**Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique -**

**Session 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **WordPress** | **PrestaShop** |
| **Menu** |  |  |
| Créer ou modifier les menus et sous-menus | x | x |
| Ajouter à un menu (produit, article, page) | x | x |
| **Image et vidéo** |  |  |
| Utiliser une bibliothèque média | x |  |
| Importer | x |  |
| Renommer | x | x |
| Ajuster positionner | x | x |
| Modifier des attributs | x | x |
| **Utilisateurs** |  |  |
| 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 |  |
| **Référencement naturel (SEO)** |  |  |
| 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 |
| Utiliser les alias |  | X |
| Paramétrer le trafic SEO sur les pages (page index) |  | X |
| **Contenu** |  |  |
| Créer et 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, transporteur, groupe de clients, 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 dynamique | x |  |
| Supprimer (article, page, produit, client, etc.) | x | x |
| Publier | x | x |
| **Apparence** |  |  |
| Structurer (page, article) | x |  |
| Mettre en page (header, footer, sidebar) | 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 |  |
| Gérer les modules (panier, barre de recherche, bannière, produits phares, boutons réseaux sociaux, menu principal, carrousel). Le module « bloc de texte » ne sera pas utilisé pour éviter des dysfonctionnements de la plateforme. |  | X |
| **Navigation** |  |  |
| Utiliser les onglets backoffice et frontoffice | x | x |
| Régler les permaliens | x |  |
| **Commandes et promotions** |  |  |
| 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 B – RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION – Partie pratique**

**Durée 40 mn - Coefficient 2**

**FICHE D’ÉVALUATION - Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ……………………………………………………… **Prénom du candidat : ……………………**…………………………**…………………….**

**N° Candidat** : …………………………………………………………………………**N° COMMISSION** : …………

**Date** : …………………………………………………….

**Sujet CMS : Wordpress** ⭘ …………  **Prestashop** ⭘…………

***(Préciser la lettre du sujet)***

**Appréciation globale de la commission**

**Nom et signature des examinateurs :**

**-**

**-**

**NOTE sur 20**

**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 2021****FICHE DESCRIPTIVE D’ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE** |
| **E6 – Relation Client et animation de rÉseaux** |
| **N° :** | **❑ Animation de réseau de distributeurs** | **❑ Animation de réseau de partenaires** | **❑ Animation de réseau de vente directe** |
| **TITRE :** | **Activité(s) réelle(s) vécue(s) : OUI 🔾 NON 🔾** |
| **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 2021**

**NOM du Candidat** : ………………………………………………………………………………… **Prénom du Candidat :** ………………………………………………………………………………

**N° Candidat** : ………………………………………………….. **N° Commission** : …………

**Date** : …………………………………………………….

|  |
| --- |
| **Étude réflexive réseau** |
| **THÈME** |  |
| **PROBLÉMATIQUE** |  |
| **DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ****(2 pages maximum – Recto Verso)** |

**ANNEXE VII–3**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

**Évaluation en CCF - Durée 40 MINUTES - Coefficient 3**

**Grille d’aide À l’Évaluation – Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………………………………… **Prénom du candidat : ……………**……………………………………**……………………………**

**Dates : Situation A : ………………………………………. Situation B : ……………………………………….**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITÈRES d’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **Implanter et promouvoir l’offre chez les distributeurs** |
| 1 – Valoriser l’offre sur le lieu de vente*(Rigueur dans le suivi de l’application des accords de référencement, utilisation pertinente des techniques d’implantation et de valorisation des produits)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Développer la présence dans le réseau de distributeurs *(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)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Développer et piloter un réseau de partenaires** |
| 1 – Participer au développement d’un réseau de partenaires*(Pertinence de la sélection de partenaires)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances*(Efficience et rentabilité des actions de dynamisation du réseau)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Créer et animer un réseau de vente directe** |
| 1 – Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion*(Développement du fichier des conseillers, professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Recruter et former des vendeurs à domicile*(Pertinence et efficacité des actions de recrutement et de formation)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 3 – Impulser une dynamique de réseau*(Cohérence de l’animation réseau avec les orientations commerciales, respect de la réglementation et de l’éthique)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

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

**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 VII–4**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

**Session 2021**

**Évaluation en CCF – Durée 40 minutes – Coefficient 3**

**FICHE D’Évaluation**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………………………………**Prénom du candidat :** ………………………………………………………………………………

**Situation A : Durée 15 minutes**

**Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue**

**Date : ……………………………………………………. Fiche n° : …………**

**🞎 Animation de Réseau de distributeurs 🞎 Animation de Réseau de partenaires 🞎 Animation de Réseau de vente directe**

**(Cocher la case correspondante)**

**Appréciation du Jury**

**Nom et signature du membre de la commission :**

**-**

**Situation B : Durée 25 minutes**

**Exposé et entretien relatif aux autres expériences réseau et à l’étude réseau réflexive**

**Date** : ……………………………………………………. **Fiches n° : ……/……**

**🞎 Animation de Réseau de distributeurs 🞎 Animation de Réseau de partenaires 🞎 Animation de Réseau de vente directe**

 **(Cocher les cases correspondantes)**

Thème de l’étude réflexive réseau : …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Appréciation du Jury**

**Nom et signature du membre de la commission :**

**-**

**-**

**NOTE sur 20**

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

**ANNEXE VII–5**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

**Épreuve ponctuelle - Durée 40 MINUTES - Coefficient 3**

**Grille d’aide À l’Évaluation – Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………………………………… **Prénom du candidat : ……………**……………………………………**……………………………**

**N° Candidat** : ………………………………………………….  **N° COMMISSION :** …………

**Date :** ………………………………

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITÈRES d’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **Implanter et promouvoir l’offre chez les distributeurs** |
| 1 – Valoriser l’offre sur le lieu de vente*(Rigueur dans le suivi de l’application des accords de référencement, utilisation pertinente des techniques d’implantation et de valorisation des produits)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Développer la présence dans le réseau de distributeurs (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) | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Développer et piloter un réseau de partenaires** |
| 1 – Participer au développement d’un réseau de partenaires(Pertinence de la sélection de partenaires) | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances*(Efficience et rentabilité des actions de dynamisation du réseau)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Créer et animer un réseau de vente directe** |
| 1 – Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion*(Développement du fichier des conseillers, professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Recruter et former des vendeurs à domicile*(Pertinence et efficacité des actions de recrutement et de formation)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 3 – Impulser une dynamique de réseau*(Cohérence de l’animation réseau avec les orientations commerciales, respect de la réglementation et de l’éthique)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

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

**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 VII–6**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client -Session 2021-**

**E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

**Épreuve ponctuelle - Durée 40 minutes – Coefficient 3**

**FICHE D’Évaluation**

**NOM du CANDIDAT** : ……………………………………………………………………………… **Prénom du candidat :** ………………………………………………………………………………

**N° Candidat** : ………………………………………………….  **N° COMMISSION:** …………………………………

**Date :** ………………………………………………….

**Phase 1 : Durée 15 minutes**

**Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue Fiche n° : …………**

**🞎 Animation de Réseau de distributeurs 🞎 Animation de Réseau de partenaires 🞎 Animation de Réseau de vente directe**

 **(Cocher la case correspondante)**

**Appréciation du Jury**

**Phase 2 : Durée 25 minutes**

**Exposé et entretien relatif aux autres expériences réseau et à l’étude réseau réflexive Fiches n° : ……/……**

**🞎 Animation de Réseau de distributeurs 🞎 Animation de Réseau de partenaires 🞎 Animation de Réseau de vente directe**

 **(Cocher les cases correspondantes)**

Thème de l’étude réflexive réseau : ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Appréciation du Jury**

**NOTE sur 20**

**Nom et signature du membre de la commission :**

**-**

**-**

**NOTE sur 20**

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

**ANNEXE VII-7**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client – Session 2021**

**Épreuve E6 : Relation client et animation de réseaux**

**Contrôle de conformité**

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 :**

**ANNEXE VIII-1**

**Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant**

**en application de l’article D643-15-1 du code de l’éducation*\*1***

**Candidat au brevet de technicien supérieur**

**Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**Session 2021**

Intitulé de l’épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l’unité « engagement étudiant » : E6 - Relation client et animation de réseaux

Nom et prénom du candidat : ………………………………………………………………………..

Numéro d’inscription : ………………………………………………………………………………

Nature de l’engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, etc.) :

………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………..

**Organisme d’accueil (association, entreprise, etc.) *:***

Nom de l’organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l’engagement : du …/…/… au …/…/…

Durée de l’engagement (précisez le nombre d’heures par semaine ou par mois) :

**Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :**

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

atteste sur l’honneur de l’authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

*\*1 - D643-15-1 du code de l’éducation :*

*« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l’exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d’évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l’examen, à la demande du candidat.*

*La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d’inscription à l’examen.*

*La validation prend la forme d’une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l’épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d’évaluation de chaque spécialité du diplôme.*

*Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »*

**ANNEXE VIII-2**

|  |
| --- |
| **BTS NÉgociation et Digitalisation de la Relation Client****Session 2021****fiche D’ÉVALUATION** |
| **ÉPREUVE FACULTATIVE – ENGAGEMENT ETUDIANT****Durée : 20 minutes** |
| **NOM du candidat :** | **Prénom du candidat :** | **N° Candidat :** |
| **Date :**  | **Commission N° :**  |
|  |
| **Analyse de l’engagement associatif, social ou professionnel** |
| **Organisation lieu de l’engagement:** |
| **Activités réalisées :** |
| **Questions posées :** |
|  |
| **Appréciation globale :** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Noms et signatures des évaluateurs :** | **NOTE :** | **/20** |
|  |  |

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

**ANNEXE VIII-3** (recto)

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**EF2 – Engagement étudiant**

**Épreuve facultative - Durée 20 MINUTES**

**Grille d’aide À l’Évaluation – Session 2021**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………………………………… **Prénom du candidat : ……………**……………………………………**……………………………**

**N° Candidat** : ………………………………………………….……………………………… **Date :** …………………………………………………………. **N° COMMISSION :** …………

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITÈRES D’ÉVALUATION** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 1 – Qualité de la présentation du contexte de l’engagement |  |  |  |  |
| 2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l’engagement |  |  |  |  |
| 3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement |  |  |  |  |
| 4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d’engagement |  |  |  |  |
| 5 – Capacité à faire preuve d’engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …) |  |  |  |  |
| 6 – Capacité d’adaptation à des situations variées, à faire sens |  |  |  |  |
| 7 – Capacité à s’engager dans un collectif |  |  |  |  |
| 8 - Qualité de l’argumentation |  |  |  |  |
| 9 – Qualité de la communication écrite et orale |  |  |  |  |

**ANNEXE VIII-3** (verso)

**ÉVALUATION DES COMPÉTENCES**

|  |
| --- |
| ***DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES*** |
| ***TI*** | ***I*** | ***S*** | ***TS*** |
| ***Subit*** | ***Exécute*** | ***Maîtrise*** | ***Est expert*** |
| 1 - Qualité de la présentation du contexte de l’engagement |
| Présente une description succincte partielle ou non structurée | Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l’organisation dans laquelle l’engagement est effectif | Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions | Est capable de transférer l’analyse du contexte à d’autres (entreprises, …)  |
| 2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l’engagement |
| Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés | Appréhende l’ensemble de l’activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés | Porte un degré d’analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux | Présente une analyse les activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l’identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d’amélioration face à des demandes |
| 3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement |
| Ne présente pas d’analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées. | Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d’activités  | Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences | Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences * Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
 |
| 4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d’engagement |
| Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières. | A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas. | A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes. | Propose des solutions pour améliorer des démarches.* capacité à résoudre des problèmes
 |
| 5 – Capacité à faire preuve d’engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …) |
| Ne démontre pas un engagement dans des activités variées | Démontre une capacité à présenter les différences culturelles | Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d’action  | Démontre une intelligence sociale  |
| 6 – Capacité d’adaptation à des situations variées, à faire sens |
| Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects  | Démontre une capacité d’adaptation face à des situations différentes | Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence | Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d’adaptabilité. Sait faire sens dans l’analyse de ces différentes activités |
| 7 - Capacité à s’engager dans un collectif |
| Ne démontre pas de capacité à s’engager dans un collectif | Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies | Démontre une capacité à s’impliquer dans un collectif.  | Démontre une capacité à trouver des modes d’action fondés sur un collectif.* Capacité à travailler en équipe
 |
| 8– Qualité de l’argumentation  |
| N’argumente pas. | Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux | Limite son argumentation aux travaux prescrits | Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, …) |
| 9 – Qualité de la communication écrite et orale  |
| Ne communique pas |  Fait un compte rendu partiel | Explique et fait comprendre | Fait adhérer par des qualités de conviction |

**Ce document d’aide à l’évaluation est à usage exclusif de la commission d’interrogation,**

**il ne doit pas être communiqué au candidat.**