

BTS NRC NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

ÉPREUVE

E4 – COMMUNICATION COMMERCIALE - (coef 4)

VOIE/FORMATION RUBRIQUES	CANDIDATS SCOLARISÉS PUBLICS et PRIVÉS SOUS CONTRAT	CANDIDATS SALARIÉS SCOLARISÉS HORS CONTRATS FORMATION CONTINUE
MODALITÉS DE CERTIFICATION		
Forme de l'épreuve	<p style="text-align: center;"><u>Épreuve orale En forme CCF</u> (contrôle en cours de formation)</p> <p>Le candidat est évalué pendant sa formation par son ou ses formateurs lorsqu'un bloc significatif de compétences représentatives de la formation est acquis.</p> <p>L'évaluation s'effectue en seconde année de formation.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Épreuve orale en forme ponctuelle.</u></p> <p>Un examinateur enseignant ou professionnel ne peut en aucun interrogé ses propres étudiants ou stagiaires.</p>
Nombre de situation(s) d'évaluation	<p>2 situations d'évaluations réparties dans le temps :</p> <p><u>Situation 1</u> : novembre à février en seconde année de formation</p> <p><u>Situation n° 2</u> : de février jusqu'à la date fixée par les autorités académiques.</p>	<p>2 situations d'évaluations le même jour</p>
CONFORMITÉ DU DOSSIER ⁽¹⁾		
Nombre de documents supports		Un dossier composé de 3 fiches descriptives.
Composition du dossier d'évaluation	<p>Trois fiches descriptives de situations de communication-négociation commerciales orales <u>réelles</u>, vécues et/ou observées au cours de la formation du candidat en entreprise à l'occasion des missions préparatoires ou des projets commerciaux ou lors de son activité professionnelle.</p> <p>Au moins une des 3 fiches porte sur une situation de négociation-vente.</p> <p>Les situations de communication de négociation simulées lors de la formation ou des cas d'entraînement issus de supports quelle que soit la nature ou l'origine ne sont pas recevables.</p> <p>Le dossier est rédigé obligatoirement à l'aide d'un traitement de texte. Il ne fait pas l'objet d'une évaluation.</p>	

DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE⁽¹⁾		
durée de l'Épreuve	<p>Durée totale des 2 situations : 40 min</p> <p>La préparation en loge est décidée selon l'appréciation de la commission d'interrogation (le candidat peut recevoir les modalités de simulation avant l'épreuve).</p>	<p><u>Préparation en loge</u> : 40 min</p> <p><u>Interrogation devant la commission</u> : 40 min max.</p>
Déroulement de l'Épreuve	<p><u>1^{ère} partie : 10 min max</u> :</p> <p>Le candidat présente la fiche originale choisie par la commission (avant les modifications introduites). Il peut disposer de son dossier et des outils de communication-négociation utilisés en situation réelle.</p> <p>Le candidat expose comment il intègre les paramètres modifiées dans la nouvelle situation. La commission peut demander des éclaircissements ou des approfondissements.</p> <p><u>2^{ème} partie : 30 min max</u> :</p> <p>Une situation de communication-négociation construite est simulée entre un membre du jury et le candidat (max. 20 min). Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait aucun repère.</p> <p>Elle est suivie d'un entretien sur la prestation permettant l'auto évaluation du candidat. Si nécessaire, l'entretien pourra être élargi aux autres situations de communication présentées dans le dossier du candidat.</p>	
COMMISSION D'INTERROGATION		
Composition de la commission	<ul style="list-style-type: none"> • Un professeur ayant ou ayant eu le candidat en formation • Un professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un professeur chargé de l'enseignement « relation client » • Un professionnel. <p>La commission comprend au moins un professeur du public ou du privé sous contrat.</p>
	<p>En cas d'absence du professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : « relation client », « management de l'équipe commerciale » ou gestion de la clientèle.</p>	
Évaluation	<p>Évaluation à partir d'un document en deux parties :</p> <p><u>Au recto</u> : une grille « d'aide à l'évaluation » qui reprend les critères d'évaluation et qui dresse un profil de la prestation du candidat (présentation et simulation).</p> <p><u>Au verso</u> : une fiche d'appréciation remplie obligatoirement pour chaque candidat et qui justifie la note sur 20. (cette appréciation est communiquée au candidat en cas de réclamation).</p> <p>L'évaluation ne doit porter que sur la prestation du candidat. La note n'est pas communiquée au candidat.</p>	

!- !- !- !- !- !- !- !- !- !

BTS NRC

NEGOCIATION RELATION CLIENT

ÉPREUVE **E6 – CONDUITE ET PRESENTATION DE CONDUITE DE PROJET Coef. 4**

VOIE/ FORMATION RUBRIQUES	CANDIDATS SCOLARISÉS PUBLICS et PRIVÉS HORS CONTRAT	CANDIDATS SALARIÉS SCOLARISÉS HORS CONTRATS FORMATION CONTINUE
MODALITÉS DE CERTIFICATION		
Forme de l'épreuve	Épreuve en forme pratique	Épreuve en forme pratique
Nombre de situation(s) d'évaluation	3 situations d'évaluation orales réparties sur le temps de formation.	
CONFORMITÉ DU DOSSIER		
Nombre de documents supports	1 dossier constitué de fiches descriptives d'un ou des projets rédigé obligatoirement à l'aide d'un traitement de texte	
Composition du dossier d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • La ou les fiches descriptives d'un ou des projets. • Attestations de stages. 	<ul style="list-style-type: none"> • La ou les fiches descriptives d'un ou des projets. <p>Pour les candidats au titre de leur expérience professionnelle : les fiches sont remplacées par une présentation, en dix pages au maximum, de leur activité professionnelle relevant des activités professionnelles «Négociation et relation client».</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attestations de stages ou certificats de travail ou photocopie du contrat de travail.
DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE		
Durée de l'épreuve	Durée totale : 1 heure	
Déroulement de l'Épreuve	<p style="text-align: center;"><u>Première partie : 10 min maximum</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le candidat présente l'ensemble des fiches «projets» contenus dans le dossier et les missions réalisées. Le candidat n'est pas interrompu. 2. La commission d'interrogation sélectionne pour la partie suivante le projet ayant permis de développer le plus de compétences validées par l'épreuve. <p style="text-align: center;"><u>Deuxième partie en deux phases : 50 min maximum</u></p> <p><u>Première partie : 20 min maximum.</u></p> <p>Le candidat présente un des projets commerciaux que la commission d'interrogation a choisi.</p>	

	<p><u>Deuxième partie : 30 min maximum</u></p> <p>La commission mène un entretien exclusivement centré sur les projets réalisés par le candidat et sur les technologies afférentes, afin de préciser et/ou d'approfondir certains aspects de l'exposé.</p> <p>La commission d'interrogation ne peut exiger une manipulation de l'outil hors du contexte du projet présenté. En revanche, la commission appréciera <u>la compréhension par le candidat de l'utilisation des outils et de leurs rôles dans l'efficacité commerciale</u></p> <p>L'entretien peut éventuellement être étendu aux autres projets.</p>
--	--

COMMISSION D'INTERROGATION

Composition de la commission	<ul style="list-style-type: none"> • Un professeur ayant ou ayant eu le candidat en formation • Un professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un professeur chargé de l'enseignement «gestion de projet» • un professionnel, <p>La commission comprend au moins un professeur du public ou du privé sous contrat.</p>
	<p>En cas d'absence du professionnel, celui-ci est remplacé par un autre professeur chargé de l'enseignement de «gestion de projet» ou par un professeur chargé des enseignements de «gestion de clientèles», «relation client» ou management de l'équipe commerciale».</p>	
Évaluation	<p>Un document en deux parties :</p> <p><u>Au recto</u> : une grille «d'aide à l'évaluation» qui reprend les critères d'évaluation et qui dresse un profil de la prestation du candidat.</p> <p><u>Au verso</u> : une fiche d'appréciation remplie obligatoirement pour chaque candidat et qui justifie la note sur 20. (cette appréciation sera communiquée au candidat en cas de réclamation).</p> <p>L'évaluation ne doit porter que sur la prestation du candidat. La note n'est pas communiquée au candidat.</p> <p>Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen bénéficient du maintien des notes obtenues supérieures à 10 ou des bénéfices d'épreuves conformément à la réglementation en vigueur.</p>	

EPREUVES E4 et E6

STAGES EN ENTREPRISE

Durée	<p>16 semaines dont une période minimale de 6 semaines consécutives.</p> <p>Les semaines restantes peuvent être</p>	<p>16 semaines.</p> <p>Les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6, notamment au</p>
--------------	--	--

	<p>fractionnées en plusieurs périodes (en semaine ou en journée) en fonction du projet pédagogique de l'établissement de formation.</p> <p>Ces stages peuvent se situer pour partie sur temps scolaire et pour partie pendant les vacances scolaires (pour une durée de 4 semaines au maximum).</p> <p>Candidats redoublants ⁽¹⁾</p>	<p>titre de la validation des acquis de l'expérience ne sont pas tenus d'effectuer le stage.</p> <p><u>salarié à plein temps</u> : activités effectuées pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.</p>
Contexte (type d'organisation)	<p>L'organisation doit impérativement avoir une activité commerciale de biens et de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs). et être totalement indépendante de l'établissement de formation.</p> <p>Les projets réalisés pour des associations ou organisations reliées au centre de formation (ex. association d'élèves) ne sont pas acceptés.</p> <p>Tous les stages pourront être réalisés au sein d'entreprises appartenant à un seul et même secteur d'activité économique.</p>	
Lien avec l'épreuve	<p>Les projets professionnels et les missions préparatoires sont des modalités de formation en relation directe avec le milieu professionnel</p>	
CONDITIONS DE VALIDITÉ		
Absence du candidat à une épreuve ou sous épreuve	<p><u>Si l'absence est justifiée</u> : proposition d'une autre date par le chef d'établissement.</p> <p><u>Si l'absence est injustifiée ou réitérées</u> : pas d'évaluation. Le diplôme ne sera pas délivré. Mention NV sur le bordereau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le candidat n'est pas interrogé. • La mention non valide (NV) est portée sur le bordereau de notation. • Le diplôme n'est pas délivré.
Absence de dossier ou dossier non conforme	<p>Le candidat n'est pas interrogé.</p> <p>La mention non valide (NV) est portée sur le bordereau de notation.</p> <p>Le diplôme n'est pas délivré.</p>	<p>Une commission en amont apprécie la conformité du dossier.</p> <p>Le cas échéant, Les autorités avertissent expressément les candidats des manquements constatés afin qu'ils se mettent en règle avant le début des épreuves.</p> <p>Un délai leur est accordé pour se mettre en conformité. Autrement le candidat n'est pas interrogé.</p>
Durée de stage ou de l'activité salariée insuffisante		
Absence de certificat de travail ou d'attestation de stage		
Certificat (s) ou attestation (s) non visé (es) ou non signé (es) par des personnes habilitées		

Absence de fiches descriptives	Le candidat est interrogé et évalué normalement. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues de la grille d'évaluation.
Fiches descriptives de projet incomplètes	
Doutes sur la validité du dossier	Le candidat est interrogé et évalué normalement. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues de la grille d'évaluation. La note est attribuée sous réserve en attente de vérification. Le président du jury est informé. Après vérification, si le dossier est non conforme, la mention NV est portée sur le bordereau de notation.
<p><u>Cas des candidats redoublants</u> : le stage n'est pas obligatoire s'ils attestent de la durée réglementaire du stage mais en fonction des résultats obtenus, ils peuvent effectuer une nouvelle période de stage pour préparer un projet commercial</p> <p>les conditions d'interrogation et les critères d'évaluation sont strictement les mêmes que pour les autres candidats.</p> <p><u>Les candidats apprentis doublants</u> peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ; - soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur. 	

!- !- !- !- !- !- !- !- !- !- !