

# **BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2020**

## **Consignes pour l'épreuve de Relation client et négociation-vente E4** **(pour les candidats inscrits à l'épreuve ponctuelle)**

Pour chaque candidat, vous devez envoyer au centre d'examen 2 dossiers. **Chacun de ces deux dossiers doit être RELIÉ** (pas de chemise avec des feuilles volantes à l'intérieur)

- Dossier 1 : Partie A (administrative) + Partie B (support pédagogique pour l'épreuve)
- Dossier 2 : Partie B seulement (support pédagogique pour l'épreuve)

**Attention** : la composition de la partie B du dossier doit être strictement la même dans le dossier 1 que dans le dossier 2.

### **A- COMPOSITION DES DOSSIERS INDIVIDUELS DES CANDIDATS**

#### **1. PARTIE A DU DOSSIER**

<b>Catégorie candidat 2019-2020 ou année scolaire antérieure pour les candidats redoublants (voir relevé de notes session précédente)</b>	<b>Pièces à joindre au dossier (à classer dans l'ordre indiqué ci-dessous)</b>
<b>Formation Initiale</b>	
Scolaires	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe V-6 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de stage (annexe III-4 de la circulaire de la circulaire nationale 2020)
Apprentis	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe V-6 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de réalisation de contrat - contrat d'apprentissage
<b>Formation Continue</b>	
Candidat en contrat de qualification ou de professionnalisation	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe V-6 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de réalisation de contrat - contrat de travail
Stagiaire de la formation continue	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe V-6 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de réalisation de contrat - contrat de travail
Expérience professionnelle	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe V-6 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - copie des certificats de travail

#### **2. PARTIE B DU DOSSIER**

L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le candidat.

Le dossier support de l'épreuve comporte 2 fiches descriptives d'activités professionnelles de nature différente conformément au modèle joint en annexe V-1 :

- l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client,
- l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial.

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat renseigne impérativement chaque rubrique.

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

**Cas des candidats doublants** : Les exigences en termes de dossier à présenter sont strictement les mêmes que pour les autres candidats. Les 2 fiches de pourront porter sur les situations vécues ou observées soit pendant les deux premières années de préparation soit pendant l'année de redoublement.

## **II – PRESENTATION DES DOSSIERS**

### **B- Centres de formation**

Une enveloppe contenant :

1. La liste récapitulative comprenant le nom de chacun des candidats présentés par l'établissement
2. Un récapitulatif du nombre de fiches présentées par candidat
3. L'enseignant ou le formateur responsable atteste par sa signature pour chaque candidat de la réalité des activités et missions conduites par le candidat dans le cadre de sa formation

Les informations 1, 2 et 3 peuvent être présentées sous forme d'un tableau récapitulatif comme celui présenté ci-dessous :

Nom-Prénom du candidat	Nombre de fiches présentées	Signature de l'enseignant/formateur

#### **4. Les dossiers 1 de chacun des candidats présentés par le centre de formation**

- Indication du nom et du prénom du candidat (en précisant le nom de jeune fille éventuellement) en haut à gauche sur la page de garde du dossier
- Les dossiers doivent être classés par ordre alphabétique

#### **ATTENTION :**

- Chaque dossier doit être relié (il est notamment interdit de fournir une chemise au nom d'un candidat avec des feuilles volantes à l'intérieur)
- L'indication du nom et du prénom de chaque candidat doit être porté en haut à gauche sur une page de garde du dossier (en précisant éventuellement le nom de jeune fille)

### **C- Candidats individuels ou inscrits dans un centre de formation à distance**

Une enveloppe comprenant un dossier relié avec l'indication du nom et du prénom de chaque candidat porté en haut à gauche sur une page de garde du dossier,

Les candidats individuels sans établissements de formation pour l'année scolaire 2019-2020 (les redoublants par exemple) présentent des dossiers sans signature des professeurs ou cachet d'un établissement de formation.

Les candidats inscrits dans un centre de formation à distance pour l'année scolaire 2019-2020 doivent faire valider leurs dossiers par leur centre de formation avant envoi.

### **IMPORTANT**

En application de l'**arrêté du 22 juillet 2008**, la non-conformité du dossier peut être prononcée dès que l'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- documents constituant le dossier non visés, non signés par les personnes habilitées à cet effet.

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve E4. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

**Date limite de dépôt des dossiers : mardi 28 avril 2020 (cachet de la poste faisant foi)**

**Etablissement dans lequel vous devez envoyer le dossier : dans le centre d'épreuve (voir convocation)**

**AUCUN DOSSIER NE DEVRA ETRE TRANSMIS AU RECTORAT**

**TOUT CANDIDAT N'AYANT PAS DEPOSÉ DE DOSSIER DANS LES DÉLAIS PREVUS AUPRÈS DU CENTRE D'EXAMEN  
NE SERA PAS AUTORISÉ A PASSER L'ÉPREUVE**

# **BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2020**

## **Consignes pour l'épreuve de Relation client et animation de réseaux-E6**

Pour chaque candidat, vous devez envoyer au centre d'examen 2 dossiers. Chacun de ces deux dossiers doit être RELIÉ (pas de chemise avec des feuilles volantes à l'intérieur)

- Dossier 1 : **Partie A** (administrative) + **Partie B** (support pédagogique pour l'épreuve)

- Dossier 2 : **Partie B** seulement (support pédagogique pour l'épreuve)

**Attention** : la composition de la partie B du dossier doit être strictement la même dans le dossier 1 que dans le dossier 2.

### **D- COMPOSITION DES DOSSIERS INDIVIDUELS DES CANDIDATS**

#### **3. PARTIE A DU DOSSIER**

<b>Catégorie candidat 2019-2020 ou année scolaire antérieure pour les candidats redoublants (voir relevé de notes session précédente)</b>	<b>Pièces à joindre au dossier (à classer dans l'ordre indiqué ci-dessous)</b>
<b>Formation Initiale</b>	
Scolaires	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe VII-5 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de stage (annexe III-4 de la circulaire de la circulaire nationale 2020)
Apprentis	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe VII-5 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de réalisation de contrat - contrat d'apprentissage
<b>Formation Continue</b>	
Candidat en contrat de qualification ou de professionnalisation	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe VII-5 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de réalisation de contrat - contrat de travail
Stagiaire de la formation continue	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe VII-5 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - les attestations de réalisation de contrat - contrat de travail
Expérience professionnelle	- le document relatif au contrôle de conformité (annexe VII-5 de la circulaire nationale) complété seulement du nom et prénom - copie des certificats de travail

#### **4. PARTIE B DU DOSSIER**

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

- 3 fiches descriptives d'activités professionnelles de nature différente selon le type de réseau : réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe, présentées selon le modèle joint en annexe VII-1.

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

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

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

- Une étude réflexive réseau permettant au candidat de réinvestir l'ensemble de ses expériences réseau dans l'analyse d'un thème ou d'une problématique de son choix, de nature transversale au sein du pôle 3 d'activités.

Le candidat est conduit ainsi à développer une réflexion structurée, argumentée, illustrée par les activités qu'il a menées, et enrichie par la prise en compte des dimensions juridique, économique et managériale du développement de la relation client en réseau.

Cette étude réflexive se présente sous une forme rédigée et établie selon le modèle proposé en annexe VII-2 et ne peut excéder deux pages recto-verso.

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

**Cas des candidats doublants** : Les exigences en termes de dossier à présenter sont strictement les mêmes que pour les autres candidats. Les 3 fiches et l'étude réflexive pourront porter sur les situations vécues ou observées soit pendant les deux premières années de préparation soit pendant l'année de redoublement.

## **I. ENVOI DES DOSSIERS PAR LES CENTRES DE FORMATION**

### **❖ Enveloppe N°1 contenant :**

1. La liste récapitulative comprenant le nom de chacun des candidats présentés par l'établissement
2. Un récapitulatif du nombre de fiches présentées par candidat
3. L'enseignant ou le formateur responsable atteste par sa signature pour chaque candidat de la réalité des activités et missions conduites par le candidat dans le cadre de sa formation

Les informations 1, 2 et 3 peuvent être présentées sous forme d'un tableau récapitulatif comme celui présenté ci-dessous :

Nom-Prénom du candidat	Nombre de fiches présentées	Signature de l'enseignant/formateur

4. Les dossiers 1 de chacun des candidats présentés par le centre de formation
  - Indication du nom et du prénom du candidat (en précisant le nom de jeune fille éventuellement) en haut à gauche sur la page de garde du dossier
  - Les dossiers doivent être classés par ordre alphabétique

### **❖ Enveloppe N°2 contenant :**

1. Les dossiers 2 de chacun des candidats présentés par le centre de formation
  - Les dossiers doivent être classés par ordre alphabétique
  - Indication du nom et du prénom du candidat en haut à gauche sur la page de garde du dossier
  - Le dossier ne doit comporter aucune indication sur l'établissement d'origine du candidat.

## **II. ENVOI DES DOSSIERS PAR LES CANDIDATS INDIVIDUELS OU INSCRITS DANS UN CENTRE DE FORMATION A DISTANCE**

Une enveloppe comprenant **un dossier 1 ET un dossier 2**, avec la même présentation du dossier que pour les candidats en centre de formation.

Les candidats individuels sans établissements de formation pour l'année scolaire 2019-2020 (les redoublants par exemple) présentent des dossiers sans signature des professeurs ou cachet d'un établissement de formation.

Les candidats inscrits dans un centre de formation à distance pour l'année scolaire 2019-2020 doivent faire valider leurs dossiers par leur centre de formation avant envoi.

### **IMPORTANT**

En application de l'**arrêté du 22 juillet 2008**, la non-conformité du dossier peut être prononcée dès que l'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- documents constituant le dossier non visés, non signés par les personnes habilitées à cet effet.

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve E6. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé.

En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

**Date limite de dépôt des dossiers : mardi 28 avril 2020 (cachet de la poste faisant foi)**

**Etablissement dans lequel vous devez envoyer le dossier : dans le centre d'épreuve (voir convocation)**

**AUCUN DOSSIER NE DEVRA ETRE TRANSMIS AU RECTORAT**

**TOUT CANDIDAT N'AYANT PAS DEPOSE DE DOSSIER DANS LES DELAIS PREVUS AUPRES DU CENTRE D'EXAMEN  
NE SERA PAS AUTORISE A PASSER L'EPREUVE**