

# BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

## SESSION 2024

### CONSIGNES POUR LES ÉPREUVES :

E4 - relation client et négociation vente  
E6 - relation client et animation de réseaux  
EF2 - engagement étudiant

Chaque candidat devra envoyer au centre d'examen :

- 1 dossier administratif pour les candidats inscrits à au moins une de ces épreuves.
- 1 dossier pédagogique par épreuve (E4 et/ou E6 et/ou EF2).

**ATTENTION : POUR LA SESSION 2024 TOUS LES DOSSIERS DOIVENT ÊTRE TRANSMIS OBLIGATOIREMENT ET UNIQUEMENT SOUS FORMAT PAPIER.**

Chacun de ces dossiers doit être **RELIÉ** ou **AGRAFÉ** (pas de chemise avec des feuilles volantes à l'intérieur).

#### I – COMPOSITION DES DOSSIERS DES CANDIDATS

##### 1 – DOSSIER ADMINISTRATIF (TOUS LES CANDIDATS)

Catégorie candidat 2023-2024 ou année antérieure pour les candidats redoublants (voir relevé de notes session précédente)	Pièces à joindre au dossier (à classer dans l'ordre indiqué ci-dessous)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scolaire</li> <li>- Formation continue en situation de première formation ou en situation de reconversion</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NOUVEAUTÉ 2024</b> : L'annexe de contrôle de conformité de la circulaire ne doit plus être utilisée, une page de garde avec les nom et prénom suffit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attestations de stage (annexe III-4 de la circulaire nationale).</li> <li>- Copie de la décision de positionnement réglementaire (uniquement pour les candidats concernés)</li> </ul>
Apprenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrat d'apprentissage.</li> <li>- Attestation de réalisation du contrat</li> <li>- Copie de la décision de positionnement réglementaire (uniquement pour les candidats concernés)</li> </ul>
Formation continue en situation de perfectionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copie des certificats de travail ou du contrat de travail (si contrat encore en cours)</li> <li>- Attestation de réalisation du contrat</li> <li>- Copie de la décision de positionnement réglementaire (uniquement pour les candidats concernés)</li> </ul>
Expérience professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copie des certificats de travail ou du contrat de travail (si contrat encore en cours)</li> <li>- Attestation de réalisation du contrat</li> </ul>

*A noter qu'il est conseillé aux candidats de garder une copie de tous ces documents et d'en posséder une copie numérique le jour de l'épreuve.*

## **2 – DOSSIERS PEDAGOGIQUES (CANDIDATS INSCRITS AUX ÉPREUVES PONCTUELLES)**

### **ATTENTION :**

- le candidat ne transmet que le ou les dossiers des épreuves auxquelles il est inscrit.
- il est fortement conseillé au candidat de se présenter le jour de l'épreuve avec une copie du dossier.

### **E4 - relation client et négociation vente**

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

Le dossier 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 et l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un évènement commercial.
- **2 annexes** – chaque fiche doit **obligatoirement** être accompagnée d'une annexe qui décrit l'offre commerciale de l'entreprise. **Cette annexe est présentée sur une feuille recto-verso de 2 pages maximum.**

Pour décrire la situation, le candidat utilise **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 (connaissance marché, 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.

Pendant la préparation, il pourra disposer de son dossier et des outils de communication - négociation utilisés en situation réelle, dont il se sera muni, et dont il est responsable.

### **E6 - relation client et animation de réseaux**

Le dossier du candidat 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 au pôle 3 du référentiel des activités professionnelles;

Le dossier sera rédigé obligatoirement à l'aide d'un traitement de texte.

**Cas des candidats doublants :** Les exigences en termes de dossier à présenter sont strictement les mêmes que pour les autres candidats.

### **EF2 – Engagement étudiant** (cf. réglementation publiée sur le site de l'académie de Rennes)

L'épreuve se déroule dans la continuité de l'épreuve E6 « Relation client et animation de réseaux ».

L'épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury (**annexe VIII-1** de la circulaire nationale), présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

La grille d'évaluation et la grille d'aide à l'évaluation sont consultables en **annexe VIII-3** de la circulaire nationale.

## **II- 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. L'enseignant ou le formateur responsable **atteste par sa signature pour chaque candidat de la réalité des activités et missions conduites par la candidate ou le candidat dans le cadre de sa formation.**  
**Les informations 1 et 2 peuvent être présentées sous forme d'un tableau récapitulatif.**
3. Les dossiers administratifs des candidats présentés par l'établissement.
  - Indication du nom et du prénom du candidat (en précisant, le cas échéant, le nom de famille) en haut à gauche sur la page de garde du dossier.
  - Les dossiers doivent être classés par ordre alphabétique.

### **Enveloppe N°2 contenant** pour chacune des épreuves :

Les dossiers pédagogiques 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 précisant, le cas échéant, le nom de famille) 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.

## **III – ENVOI DES DOSSIERS PAR LES CANDIDATS INDIVIDUELS OU INSCRITS DANS UN CENTRE DE FORMATION À DISTANCE**

- 1 enveloppe comprenant le **dossier administratif** ET le **dossier pédagogique de l'épreuve E6** et/ou le **dossier pédagogique de l'épreuve EF2** (1 dossier pédagogique par épreuve).
- 1 enveloppe comprenant le **dossier pédagogique de l'épreuve E4**.

**Les dossiers doivent être reliés ou agrafés** (pas de chemise avec des feuilles volantes) et avoir la même présentation que pour les candidats en centre de formation.

Les candidats individuels sans établissement de formation pour l'année scolaire 2023-2024 (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 2023-2024 doivent faire valider leurs dossiers par leur centre de formation avant envoi.

## **IV – IMPORTANT**

### **TOUT CANDIDAT N'AYANT PAS DÉPOSÉ DE DOSSIER DANS LES DÉLAIS PRÉVUS AUPRÈS DU CENTRE D'EXAMEN NE SERA PAS AUTORISÉ À PASSER L'ÉPREUVE.**

En application de l'**arrêté du 22 juillet 2008**, la non-conformité d'un 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 concernée. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé.

En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

## **V – DATE ET LIEUX D'ENVOI DES DOSSIERS**

### **1 – Date limite de dépôt des dossiers :**

**Vendredi 12 avril 2024**  
**(cachet de la poste faisant foi)**

## 2 – Etablissements dans lesquels doivent être envoyés les dossiers.

a) Tableau récapitulatif des centres de dépôt des dossiers administratifs (tous les candidats) et des dossiers pédagogiques des épreuves E6 et EF2 (candidats inscrits aux épreuves ponctuelles) :

Etablissements d'origine des candidats	Centres de dépôt des dossiers :
Lycée Ernest Renan ST BRIEUC Lycée Auguste Pavie GUINGAMP Lycée Pole Supérieur ST BRIEUC Totem Cesson Sévigné IFAC Brest Individuels 22, 29N et Enseignement à distance 22, 29S AREP 29 Brest ESCAM Brest AFORMANCE Langueux CFA CMA Ploufragan INSIDE CAMPUS Saint Brieuc ITC Saint Brieuc	<b>Lycée Ernest Renan                      2 Boulevard Herault                      22021 Saint Brieuc Cedex 1</b>
Lycée Les Cordeliers DINAN Lycée De la Salle RENNES CFA du lycée De La Salle RENNES Lycée Benjamin Franklin AURAY LODIMA OUEST Rennes ECOFAC ISTER Cesson sévigné ALTICOME Cesson Sévigné AFOREM Rennes CFA ESCCOT Cesson Sévigné INSCAM ESCCOT Cesson Sévigné MENSA Rennes ESUP Rennes Individuels et enseignement à distance 35 IMSCOF Rennes CFA IGC FORMATIVES Rennes	<b>Lycée Les Cordeliers                      1 Place des Cordeliers                      22102 Dinan Cedex</b>
Lycée Le Taillandier FOUGERES Lycée Victor et Hélène Basch RENNES GRETA EST VHB RENNES Lycée Jeanne d'Arc St Ivy PONTIVY AFTEC Rennes AFTER Vannes CFA CCI Bruz CFA Le Taillandier Fougères	<b>Lycée Le Taillandier                      9 bis rue Eugène Pacory                      35304 Fougères Cedex</b>
Lycée Le Likès QUIMPER Lycée Amiral Ronarc'h BREST Lycée Kerneuzec QUIMPERLE Lycée Charles de Foucault BREST EFCG Quimper SKILZH Quimper SKILZH Gouesnou CFA Pole Alternance Brest MFR Rumengol Le Faou Individuels 29 S,56 Sup'affaires Lorient ESCAM Lorient ESUP Vannes	<b>Lycée Charles de Foucauld                      32 rue de Quimper                      29238 Brest Cedex 2.</b>

b) Tableau récapitulatif des centres de dépôt des dossiers pédagogiques de l'épreuve E4 (candidats inscrits à l'épreuve ponctuelle) :

Etablissements d'origine des candidats	Centres de dépôt des dossiers :
IFAC Brest Enseignement à distance 22, 29 S Individuels 22, 29 N, AREP 29 Brest ESCAM Brest AFORMANCE Langueux CFA CMA Ploufragan INSIDE CAMPUS Saint Brieuc ITC Saint Brieuc CFA CCI Bruz TOTEM Cesson Sévigné LODIMA OUEST Rennes	<b>Lycée Auguste Pavie                      13 rue Anatole Le Braz                      22205 Guingamp Cedex</b>
ECOFAC ISTER Cesson Sévigné ALTICOME Cesson Sévigné AFOREM Rennes CFA ESCCOT Cesson Sévigné INSCAM ESCCOT Cesson Sévigné MENSA Rennes ESUP Rennes Individuels 35, Enseignement à distance 35 IMSCOF Rennes CFA IGC FORMATIVES Rennes AFTEC Rennes CFA Le TAILLANDIER Fougères	<b>Lycée De La Salle                      5 rue de la Motte Brulon                      35706 Rennes Cedex 7</b>
EFCG Quimper SKILZH Quimper SKILZH Gouesnou CFA Pole Alternance Brest MFR Rumengol Le Faou Individuels 29 S,56 Sup'affaires Lorient ESCAM Lorient AFTEC Vannes ESUP Vannes	<b>Lycée Benjamin Franklin                      1 rue de la Foret                      56406 Auray Cedex</b>

**TOUT CANDIDAT N'AYANT PAS DÉPOSÉ DE DOSSIER DANS LES DÉLAIS PRÉVUS AUPRÈS DU CENTRE D'EXAMEN NE SERA PAS AUTORISÉ À PASSER L'ÉPREUVE.**