

INTRODUCTION : FINALITÉS, OBJECTIFS

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude du candidat à construire et à mettre en œuvre un projet commercial réalisé pour une entreprise ou une organisation ayant pour activité principale la vente de biens et/ou de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

L'unité U6 de conduite et présentation de projets commerciaux est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :

- C1 Exploiter et partager l'information commerciale
 - C11 Se situer dans le système d'information de l'organisation
 - C12 Produire de l'information pertinente
 - C13 Partager l'information dans une logique de réseau

- C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale
 - C22 Construire une organisation individuelle ou collective cohérente¹

- C4 Prendre des décisions commerciales
 - C 41 Délimiter le cadre décisionnel
 - C 43 Anticiper et réagir

1. Dossier support de l'épreuve

1.1 Composition du dossier

Le dossier du candidat comprend :

- la ou les fiches descriptives d'un ou de(s) projet(s) pour les candidats de la formation initiale ou de l'alternance (contrat d'apprentissage ou autre) : pour décrire les projets commerciaux, le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en annexe VI-2).
- les attestations de stages (autant d'attestations que de lieux de stage différents), (voir modèle en annexe VI-1), pour les candidats relevant de la forme initiale,
- les attestations de réalisation de contrat (autant d'attestations que de contrats signés pendant la formation,) (voir modèle annexe VI-1bis) pour les candidats relevant de l'alternance,
- les contrats de travail pour les candidats relevant de l'expérience professionnelle.

Ces fiches descriptives seront mises à la disposition du jury à une date fixée par chaque Recteur afin de permettre l'étude préalable des dossiers et la préparation de l'interrogation. Les candidats n'ayant pas déposé leur dossier seront relancés et seront informés qu'ils ne pourront subir l'épreuve sans dossier.

Pour les candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle, ces fiches descriptives seront remplacées par une présentation, en dix pages au maximum, de leur activité professionnelle relevant des fonctions du référentiel des activités professionnelles du brevet de technicien supérieur « Négociation et relation client ». Cette présentation mettra en évidence les projets réalisés dans le cadre de leur activité professionnelle.

Selon le référentiel du diplôme, un projet commercial se définit comme :

- un besoin repéré pour une organisation ou une entreprise dans l'environnement délimité ;
- un but, un objectif à atteindre à partir d'une analyse des opportunités. Cette offre faite à ou pour une clientèle spécifique aura nécessairement comme finalité un impact sur le chiffre d'affaires de l'organisation sur la période considérée ;
- un ensemble cohérent d'actions mis en œuvre en tenant compte des contraintes identifiées.

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

1.2 Rôle du dossier dans l'épreuve

¹ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation individuelle.

L'interrogation repose sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs. L'ensemble des documents qui composent ce dossier est un support d'informations mis à disposition de la commission d'interrogation. Il a pour objectif d'aider la commission à orienter son interrogation. **En aucun cas il n'est évalué.**

1.3 Validation

Avant l'interrogation, **un contrôle de conformité du dossier** est effectué par une commission spécifique désignée par les autorités académiques. Un modèle de fiche de contrôle est proposé en annexe VI-4.

Le dossier, dont la composition est décrite au paragraphe 1.1, doit répondre aux exigences du référentiel du diplôme telles qu'elles figurent dans le descriptif des projets professionnels.

Par ailleurs, il est rappelé que la durée des stages est de 16 semaines dont une période minimale de 6 semaines consécutives. Cette période peut être aménagée conformément à la réglementation : « Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 9 semaines. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. »

En cas de dossier non conforme, c'est-à-dire ne correspondant pas à la description faite au paragraphe 1.1 ci-dessus, le candidat ne peut être interrogé à cette épreuve. **Il est alors considéré comme présent mais non validé** (on portera la mention NV) et ne peut se voir délivrer le diplôme. Il est à cet égard rappelé que l'entreprise ou l'organisation commanditaire d'un projet doit impérativement avoir une activité commerciale et être totalement indépendante de l'établissement de formation. Ne pourront ainsi être acceptés les projets réalisés pour des associations ou organisations reliées au centre de formation (exemple : association d'élèves ou d'anciens élèves).

En l'absence du dossier le jour de l'épreuve, l'interrogation ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier est donc informé par la commission d'interrogation de l'impossibilité de conduire l'entretien. Le candidat est dès lors considéré comme présent mais non validé (on portera la mention NV) et ne peut se voir délivrer le diplôme.

Si malgré le contrôle de la commission ad hoc, la commission d'interrogation a des doutes sur la validité du dossier lors de l'épreuve elle-même, elle interroge et évalue le candidat normalement. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention "NV" est portée à l'épreuve.

Cas des candidats doublants : tous les candidats doublants sont tenus d'effectuer un ou des projets pendant leur année de redoublement. S'ils attestent de la durée réglementaire de stage pour se présenter à l'examen, ils ne sont pas tenus d'effectuer une nouvelle période de stage pendant leur année de redoublement. Cependant, en fonction des résultats obtenus à l'épreuve E6 et des appréciations portées, ils peuvent effectuer une nouvelle période de stage, afin notamment de préparer un projet commercial. Ils sont en effet soumis à la même réglementation que les autres candidats. Lors de l'épreuve, ils devront présenter un projet commercial réalisé soit pendant leur année de redoublement soit pendant les années antérieures, sous réserve que l'action retenue soit d'ampleur suffisante pour respecter toutes les caractéristiques d'un projet.

2. Déroulement de l'épreuve

1.4 Composition de la commission d'interrogation

Une réunion de concertation sera prévue par le président de jury, dans chaque académie autonome ou groupement d'académies, avant le début des interrogations. Chaque membre des commissions d'interrogation y sera convoqué.

Lors de cette réunion, chaque interrogateur aura pour tâches de :

- lire les dossiers des candidats et choisir le projet qui sera présenté,
- s'approprier les consignes d'évaluation.

La commission est composée de deux interrogateurs : un professeur chargé des enseignements de « gestion de projet » et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci pourra être 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 ».

Les professeurs sont issus de l'enseignement public ou privé sous contrat.

1.5 Modalités d'interrogation

- **Lieu d'interrogation**

En principe, le candidat subit l'épreuve dans l'établissement où il a reçu la formation, avec les matériels et les logiciels dont il a appris l'utilisation. Pour des raisons liées à des contraintes d'organisation, les autorités académiques pourront regrouper certains candidats dans des centres d'interrogation situés dans des établissements publics ou privés sous contrat dotés des équipements informatiques et logiciels adéquats.

Dans le cas où le candidat ne peut pas passer l'épreuve dans son établissement de formation, il sera invité par les autorités académiques à prendre contact avec le chef de centre dans lequel il est affecté, avant le début de l'épreuve, pour prendre connaissance des matériels existants.

Si besoin, il sera autorisé à apporter lui-même le matériel nomade lui permettant de témoigner de sa pratique professionnelle, avec lequel il a travaillé pendant la réalisation de son projet.

- **Déroulement de l'interrogation**

L'épreuve, d'une durée totale de 60 minutes, se décompose en deux parties.

Première partie : 10 minutes maximum

L'épreuve débute par une présentation de 10 minutes maximum, à l'aide du dossier, de l'ensemble des fiches « projet » contenues dans son dossier professionnel ainsi que des missions préparatoires réalisées pendant la période de formation. Durant cette phase, le candidat ne peut être interrompu. Pour ce faire, il utilise les outils de communication qu'il juge pertinents. À la fin de cette première partie, la commission d'interrogation sélectionne pour la partie suivante le projet ayant permis de développer le plus de compétences validées par l'épreuve.

Deuxième partie : 50 minutes maximum

Cette deuxième partie se décompose en deux phases.

Dans un premier temps (20 minutes maximum), le candidat présente, au choix de la commission d'interrogation, un des projets commerciaux réalisés. Pour cette présentation :

- il prend appui sur les outils informatiques et de communication utilisés pendant la réalisation du projet,
- il s'appuie sur tout document à sa convenance.

Dans un deuxième temps (30 minutes maximum), la commission d'interrogation mène un entretien exclusivement centré sur les projets réalisés par le candidat et sur les technologies commerciales afférentes, afin de préciser et/ou d'approfondir certains aspects de l'exposé. Il s'agit notamment de vérifier, si nécessaire, le degré de maîtrise des technologies de l'information et de la communication.

Dans le cas où la réalisation du projet aura nécessité le recours à des logiciels spécifiques à une entreprise ou à une organisation, il appartient au candidat de demander l'autorisation pour une utilisation dans le cadre de l'examen. En cas de refus justifié par un écrit émanant de l'organisation d'accueil (document devant être joint au dossier), il pourra s'appuyer sur tout support justifiant de l'utilisation du logiciel (page écran, schéma de fonctionnement...) dans le cadre du projet.

La commission d'interrogation ne peut exiger une manipulation de l'outil hors du contexte du projet présenté. En revanche, elle appréciera **la compréhension par le candidat de l'utilisation des outils et de leurs rôles dans l'efficacité commerciale.**

L'entretien peut éventuellement être étendu aux autres projets.

1.6 Évaluation

L'évaluation permet plus particulièrement, **dans le contexte professionnel du/des projet(s),** de vérifier l'aptitude du candidat à :

- prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées au contexte commercial identifié ;
- mettre en œuvre des compétences appliquées à des situations professionnelles réelles en s'appuyant sur les technologies commerciales adaptées ;
- s'organiser, agir et travailler en équipe.

L'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe VI-3, qui comprend deux parties.

- Au recto, une grille « d'aide à l'évaluation » qui reprend les critères d'évaluation extraits du référentiel « Négociation et relation client ». Elle permet de dresser un profil de la prestation du candidat. Outil de concertation entre les membres de la commission d'interrogation, la grille d'aide à l'évaluation fonde également l'harmonisation entre les commissions d'interrogation.

- Au verso, une fiche d'appréciation qui permet de justifier la note (note sur 20 arrondie au demi point supérieur) attribuée à chaque candidat. C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance du candidat en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée.

Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne doivent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature

Pendant et/ou après les interrogations, le président de jury veillera à organiser l'harmonisation des évaluations des différentes commissions, en s'appuyant notamment sur une comparaison des profils obtenus à l'aide des grilles « d'aide à l'évaluation » et des notes attribuées.

***Cas des candidats doublants** : les conditions d'interrogation et les critères d'évaluation sont strictement identiques pour tous les candidats, y compris les doublants.*

ANNEXE VI-1 bis

- Cas des candidats relevant de l'alternance (joindre autant d'attestations que de contrats signés pendant la formation)

BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT
SESSION 2009

ATTESTATION DE RÉALISATION DE CONTRAT

CANDIDAT :
NOM :
PRÉNOM(S) : **Né(e) le :**/...../..... **à**
ADRESSE :

<p><u>ENTREPRISE :</u> RAISON SOCIALE : CODE APE : ADRESSE: TÉLÉPHONE : FAX : Mail:</p>	<p><u>DATE ET SIGNATURE du responsable</u> <u>attestant les informations contenues dans</u> <u>l'encadré ci-dessous: (+ cachet de l'entreprise)</u></p>
--	--

➤ **ATTESTATION DE RÉALISATION DU CONTRAT:** du/...../..... au/...../.....

➤ **LIEU DE RÉALISATION DU CONTRAT :**
NOM : **ADRESSE :**

➤ **DURÉE DE LA PRÉSENCE EN ENTREPRISE (semaines) :**

➤ **NATURE DU CONTRAT :**
 Apprentissage - Professionnalisation - Autre (préciser)

<p><u>ÉTABLISSEMENT DE FORMATION :</u> NOM : N° D'IDENTIFICATION: ADRESSE : TÉLÉPHONE: FAX:</p>	<p><u>DATE ET SIGNATURE du responsable</u> <u>(apposer le cachet de l'établissement) :</u></p>
---	--

- Cas des candidats relevant de l'expérience professionnelle, joindre les contrats de travail.

E6 – CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX	Fiche Projet N° (verso)
Nom :	Prénom :
DESCRIPTION DU PROJET COMMERCIAL	

ANNEXE VI-3

**BTS Négociation Relation Client
Session 2009**

**E6 – Conduite et Présentation de Projets Commerciaux
Durée 1heure - Coefficient 4**

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION

NOM et Prénom du candidat :

N° JURY:

N° candidat :

Date :

INTITULE DU PROJET :

Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien	Note
C1. Exploiter et partager l'information commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/20
Pertinence du choix des méthodes relatives à la recherche et à la capture de l'information Efficacité de l'utilisation des matériels et des TIC mis à disposition Production d'une information pertinente Evaluation de l'information avec des critères objectifs tels que stabilité, confidentialité... Mise à disposition effective et partage de l'information Formulation de propositions d'amélioration ou de modification du SIC si nécessaire					
C2. Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/30
Réalisation de simulations grâce aux outils d'aide à la décision Compréhension du contexte et respect des contraintes (budget, temps, moyens matériels et humains...) Choix adapté des méthodes et outils à utiliser Définition et mise en œuvre rationnelle des choix (organisation, moyens, méthodes et outils) Évaluation pertinente des actions entreprises (quantité, qualité, délai, coût) Gestion rationnelle du temps Respect des engagements pris					
C4. Prendre des décisions commerciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/30
Intégration de la problématique commerciale de l'entreprise Définition de plans d'actions réalistes et argumentés Anticipation et prise en compte des risques Analyse critique et réactivité Initiative et autonomie dans la prise de décision					

Total : /80

Note : /20

Nom et signature des examinateurs :

-