**BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

**ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation**

**Première partie – Épreuve ponctuelle écrite – durée 3 heures – Coefficient 2**

Grille d’aide à l’évaluation de la réflexion commerciale structurée

**Avant-propos**

**Le principe est d’évaluer un profil global de candidat** et non de manière analytique avec des points qui seraient attribués à chaque item. En fonction de la courbe obtenue, le candidat est positionné ensuite dans une tranche de notes. Plusieurs candidats peuvent donc tout aussi bien avoir une note quasi identique mais obtenue à partir de profils différents. L’intérêt de l’évaluation par profil est donc d’accepter que la performance d’un candidat résulte d’une combinaison de capacités qui sont en quelque sorte « poreuses » entre elles.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Capacités** | | | | | **Positionnement de la réflexion** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Les idées sont organisées avec une logique d’ensemble | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Pas du tout | | 2 : En partie | 3 :Plutôt oui | 4 : Tout à fait |
| Le nombre d’idées émises permet de répondre à la question | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Très insuffisant | 2 : Insuffisant | | 3 :Satisfaisant | 4 : Très satisfaisant |
| Les idées mobilisent des savoirs | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Jamais | 2 : Rarement | | 3 :Fréquemment | 4 : Toujours |
| Le sujet est réinvesti pour la construction des idées | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Pas du tout | 2 : Partiellement | | 3 : Globalement | 4 : Totalement |
| Les idées témoignent d’une prise de distance par rapport au sujet | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Pas du tout | 2 : Partiellement | | 3 : Globalement | 4 : Totalement |
| L’idée est exprimée clairement | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Pas du tout | 2 : En partie | | 3 :Plutôt oui | 4 : Tout à fait |
| L’idée est justifiée | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Jamais | 2 : Rarement | | 3 :Fréquemment | 4 : Toujours |
| L’idée est illustrée | | | | | □ | □ | □ | □ |
| 1 : Jamais | 2 : Rarement | | 3 :Fréquemment | 4 : Toujours |
| **Note globale /10** | | | | |  |  |  |  |