

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU CCF POUR L'ÉPREUVE E4 DU BTS NRC

RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES

Remarques générales : Le CCF est une modalité d'évaluation, nouvelle pour le BTS NRC, classique dans d'autres formations professionnelles. Elle donne une responsabilité aux enseignants et une grande liberté. Il ne saurait être question que chaque équipe d'enseignant procède à des évaluations standardisées, identiques dans chaque établissement de l'académie. Les recommandations suivantes ne sont donc qu'un guide général. Chacun privilégiera l'analyse des compétences réelles développées par les étudiants dans le cadre de la co-formation mise en place entre l'établissement de formation et l'entreprise d'accueil.

	SITUATION 1	SITUATION 2
	Proposition	Proposition
Compétences	<i>C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation</i> <i>C321 Préparer la communication</i>	<i>C322 Communiquer</i> <i>C323 Analyser l'interaction et en tirer des conclusions</i> <i>C33 Maîtriser la relation</i>
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Une analyse de la situation de communication - négociation en fonction de ses objectifs et de son contexte • La fixation d'objectifs pertinents • Une préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation • La réalisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> • Une utilisation pertinente des techniques de communication - négociation • La mise en œuvre d'un comportement efficace • L'adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements <i>relation</i> <ul style="list-style-type: none"> • La proposition d'une solution adaptée • La finalisation de la situation de communication • Une évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi
Périodes d'interrogation	De novembre à février de la seconde année de formation, lorsque la formation sur les compétences visées est terminée	De mars à avril de la seconde année de formation
Durée	Un temps de préparation de 40 minutes au maximum. La répartition 15 – 25 minutes semble la plus « normale », mais il n'y a pas de règle absolue.	Un temps de préparation de 40 minutes au maximum. Cependant rien ne s'oppose à ce que les informations modifiées soient portées à la connaissance du candidat 3 ou 4 jours avant l'interrogation, ce qui de fait rend sans objet le temps de préparation.
	NB : Le temps total d'interrogation (situation 1 + situation 2) ne peut en aucun cas dépasser le temps prévu pour l'épreuve ponctuelle correspondante, soit 40 mn.	

Modalités	<p>Le candidat présente la fiche originale choisie par la commission parmi trois fiches (avant les modifications introduites pour la seconde partie de l'épreuve). Il explicite les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes surmontées, les résultats obtenus et justifie les choix effectués en termes de stratégie de communication.</p> <p>Le candidat expose ensuite comment il intègre les paramètres modifiés dans la nouvelle situation de communication.</p> <p>L'entretien portera sur la présentation faite par le candidat et pourra permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de cerner la façon dont le candidat a pris en compte les modifications des paramètres conformément aux instructions qui avaient été données, notamment le repositionnement de la situation au sein de la relation entre les différents acteurs ; - d'évaluer l'ensemble des compétences visées par l'épreuve. 	<p>Le dossier du candidat doit être complet et comporter au moins 3 fiches.</p> <p>Dans un premier temps :</p> <p>Simulation de la situation de communication - négociation construite par la commission. Cette simulation peut ne porter que sur une partie seulement d'une situation de communication - négociation. La simulation est assurée par l'un des deux membres du jury.</p> <p>Dans un deuxième temps :</p> <p>Entretien portant sur la prestation et permettant l'auto évaluation par le candidat. L'entretien devra permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de cerner la façon dont le candidat a pris en compte les modifications des paramètres conformément aux instructions qui avaient été données, notamment le repositionnement de la situation au sein de la relation entre les différents acteurs ; - d'évaluer l'ensemble des compétences visées par l'épreuve
Support d'interrogation	<p>Une situation de communication commerciale présentée par le candidat et dont l'évaluateur aura modifié certains paramètres.</p>	<p>Une fiche descriptive de situation commerciale différente de celle utilisée lors de la première situation d'évaluation. Elle s'appuie sur une situation de communication commerciale présentée par le candidat et dont l'évaluateur aura modifié certains paramètres.</p>
Communication managériale	<p>La formation des étudiants sur la dimension « communication managériale » est une obligation réglementaire. Les équipes veilleront en conséquence à ce que les situations de communication managériale soient présentes dans une proportion identique à celle recommandée pour l'épreuve ponctuelle.</p>	
Commission d'interrogation	<p>Deux interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de "relation client " et un professionnel, de préférence le tuteur de l'étudiant ou à défaut un autre professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci sera remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : relation client, management de l'équipe commerciale ou gestion de clientèles.</p>	

Évaluation	<p>L'évaluation de chacune des situations est faite globalement sur 20 points, après avoir dressé le profil de compétences du candidat (pas de points attribués à chaque critère). La note attribuée après chaque situation d'évaluation est définitive. En particulier, la note attribuée à la suite de la situation d'évaluation n°1 ne saurait être modulée en fonction des résultats obtenus lors de la seconde situation d'évaluation.</p> <p>2 grilles d'aide à l'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 reprenant les 4 premiers items (2/5 de la note globale), - 1 reprenant les 6 derniers items (3/5 de la note globale). <p>1 proposition de note globale justifiée par des commentaires rédigés. La proposition de note n'est pas communiquée au candidat.</p>
Remontée des notes	<p>Les propositions de notes et les dossiers devront être transmis au plus tard le 30 avril selon des modalités qui seront transmises aux chefs d'établissement.</p> <p>La commission académique de validation se réserve la possibilité de convoquer l'évaluateur pour justifier les évaluations réalisées.</p>

2. VALIDATION ACADÉMIQUE – CONSIGNES À DONNER PAR LE SERVICE DES EXAMENS

	MODALITÉS
Date de remontée des notes	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury
Date de réunion de la commission académique de validation	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury
Validation	<p><i>L'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat. Cette fiche comporte obligatoirement la proposition de note globale.</i></p> <p><i>Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - des dossiers individuels de chaque candidat, conformes à celui exigé pour l'épreuve ponctuelle ; - des deux situations de communication orale retenues pour l'évaluation (fiches sélectionnées et paramètres modifiés) ainsi que des grilles individuelles d'aide à la notation. <p><i>Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.</i></p>

3. LES DOSSIERS DU CCF

Dossier candidat	<ul style="list-style-type: none"> - Un contenu identique à celui attendu en épreuve ponctuelle (3 fiches dont une de négociation - vente et une de communication managériale) ; - Une mise en forme identique à celle attendue en épreuve ponctuelle. 	
Dossier commission d'évaluation CCF	<p>SITUATION 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche sélectionnée - Paramètres modifiés 	<p>SITUATION 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche sélectionnée - Paramètres modifiés
Dossier d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - 2 fiches retenues - 2 paramètres modifiés - 2 grilles d'aide à l'évaluation - 1 fiche d'évaluation finale 	

REGLEMENT ET GRILLE D'EXAMEN

BTS négociation et relation client			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilitée. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilitée, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	unité	coef	Forme	durée	Forme	durée	Forme	durée
E1 Culture générale et expression	U. 1	3	écrite	4 h	CCF 3 situations d'évaluation		écrite	4 h
E2 Communication en langue vivante étrangère	U. 2	3	orale	30 min* + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		orale	30 min (1) + 30 min
E3 Économie droit	U. 3	3	écrite	4 h	CCF 3 situations d'évaluation		écrite	4 h
E4 Communication commerciale	U. 4	4	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		orale	40 min (2) + 40 min
E5 Management et gestion d'activités commerciales	U. 5	4	écrite	5 h	Ponctuelle écrite	5h	écrite	5 h
E6 Conduite et présentation de projets commerciaux	U. 6	4	pratique	1 h	CCF 3 situations d'évaluation		pratique	1 h
Épreuve facultative								
EF1 communication en langue vivante étrangère (3)	UF. 1		Orale	20 min	Ponctuelle (orale)	20 min	Orale	20 min

(1) 30 minutes de préparation

(2) 40 minutes de préparation

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

1. Finalités et objectifs

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à analyser et maîtriser une situation de communication – négociation professionnelle dans ses différentes dimensions.

2. Contenu

L'unité U4 de communication commerciale est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :

C3 Communiquer - négociier

C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation

C32 Construire une situation de communication

C33 Maîtriser la relation

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir faire suivants :

S4 Mercatique

S42 Le contexte de l'action du commercial

S423. La demande

S43 L'analyse de la clientèle

S44 L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients

S5 Gestion commerciale

S51 Gestion des marges de manœuvre dans la négociation

S6 Management commercial

S61 Le cadre managérial

S63 Management opérationnel

S633 Animation d'équipe

S634 Management du réseau de vente

S7 Communication négociation

S8 Technologies commerciales

S82 Technologies commerciales opérationnelles

S822 Utilisation de bases de données

S825 Communication commerciale

3. Critères de l'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, les critères d'évaluation sont :

- Une analyse de la situation de communication - négociation en fonction de ses objectifs et de son contexte
- La fixation d'objectifs pertinents
- Une préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation
- La réalisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés
- Une utilisation pertinente des techniques de communication - négociation
- La mise en œuvre d'un comportement efficace
- L'adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation
- La proposition d'une solution adaptée
- La finalisation de la situation de communication
- Une évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi

4. Mode d'évaluation**A. Forme ponctuelle**

Épreuve orale d'une durée de 40 minutes précédée d'un temps de préparation de 40 minutes.

L'épreuve prend appui sur un dossier composé de trois fiches descriptives de situation de communication – négociation commerciale orale réelle, dont au moins une de négociation - vente, présentées par le candidat. Ces fiches décrivent des situations professionnelles réelles rencontrées par le candidat lors de sa formation en entreprise, lors des missions préparatoires ou des projets, ou de son activité professionnelle.

Chaque fiche comprendra impérativement les rubriques suivantes :

- nom, adresse et activité de l'entreprise concernée,
- informations sur les acteurs impliqués dans la situation de communication décrite (nom, qualité, profil...),
- informations techniques et commerciales sur l'objet de la communication (produits ou services à vendre, organisation commerciale, modalités de rémunération...),
- contexte de la situation de communication,
- objectifs poursuivis par les acteurs en présence,
- conditions de déroulement,
- stratégie(s) de communication mise en place,
- difficultés observées ou rencontrées,
- résultats obtenus,
- analyse critique de la communication.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

Ces fiches descriptives sont mises à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation. À partir de la fiche choisie, la commission d'interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres. Celle-ci est proposée au candidat lors de la période de préparation pour la seconde partie de l'épreuve.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au Président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (volume, règles formelles de présentation ...), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (10 minutes au maximum) : le candidat présente la fiche choisie par la commission. Il explicite les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes à surmonter, les résultats obtenus et justifie ces choix en termes de stratégie de communication. La commission peut être conduite à demander des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points précédemment exposés ;
- seconde partie (30 minutes au maximum) : simulation de la situation de communication construite par la commission, puis entretien à partir de la prestation permettant l'auto évaluation par le candidat. Si nécessaire, l'entretien pourra être élargi aux autres situations de communication présentées dans le dossier du candidat.

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de "relation client" et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci sera remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : relation client, management de l'équipe commerciale ou gestion de clientèles.

B. Contrôle en cours de formation :

Deux situations d'évaluation sont réparties dans le temps de formation. Les objectifs, les compétences à évaluer, les critères d'évaluation et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle correspondante.

Ces deux situations prennent appui sur trois fiches descriptives de situation de communication commerciale identiques à celles décrites pour l'épreuve ponctuelle.

La première situation d'évaluation vise plus particulièrement à évaluer les compétences suivantes :

C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation

C321 Préparer la communication

Les critères d'évaluation seront les suivants :

- Une analyse de la situation de communication - négociation en fonction de ses objectifs et de son contexte
- La fixation d'objectifs pertinents
- Une préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation
- La réalisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés

Elle prend la forme d'un entretien d'une durée de 30 minutes au maximum. Elle s'appuie sur une situation de communication commerciale présentée par le candidat et dont l'évaluateur aura modifié certains paramètres.

La seconde situation vise particulièrement à évaluer les compétences suivantes :

C322 Communiquer

C323 Analyser l'interaction et en tirer des conclusions

C33 Maîtriser la relation

Les critères d'évaluation seront les suivants :

- Une utilisation pertinente des techniques de communication - négociation
- La mise en œuvre d'un comportement efficace
- L'adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation
- La proposition d'une solution adaptée
- La finalisation de la situation de communication
- Une évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi

Elle prend appui sur une fiche descriptive de situation commerciale différente de celle utilisée lors de la première situation d'évaluation. Elle s'appuie sur une situation de communication commerciale présentée par le candidat et dont l'évaluateur aura modifié certains paramètres.

La commission d'évaluation comprend deux interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de " relation client " et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci sera remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : relation client, management de l'équipe commerciale ou gestion de clientèles et autant que possible, n'ayant pas eu les étudiants en formation

L'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication :

- des dossiers individuels de chaque candidat, conforme à celui exigé pour l'épreuve ponctuelle ;
- des deux situations de communication orale retenues pour l'évaluation ainsi que des grilles individuelles d'aide à la notation.

Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

**EPREUVE E4 – BTS NRC
CCF**

COMMUNICATION COMMERCIALE

ANNEXE 1

**GRILLE D'AIDE À L'EVALUATION
SITUATION 1**

BTS Négociation Relation Client
Session 2007
E4 – Communication Commerciale – CCF SITUATION 1
Durée minutes

GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION

NOM et Prénom du candidat :

N° JURY :

N° Candidat :

Date :

Critères d'évaluation	Très insu ffis ant	Ins uffi sant	Bi en	Tr ès Bi en
Analyse de la situation de communication - négociation en fonction des objectifs et du contexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fixation d'objectifs pertinents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparation adéquate de la stratégie de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisation et/ou utilisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note : /20

Note : /8⁽¹⁾

Nom et signature des examinateurs :

—

—

(1) Note sur 8 à arrondir au ½ point supérieur.

BTS Négociation Relation Client
Session 2007

APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 - COMMUNICATION COMMERCIALE
CCF - SITUATION 1

NOM et Prénom du candidat : _____ **N° Candidat :** _____

Date : _____ **N° JURY :** _____

NOTE sur 8

--

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande

EPREUVE E4 – BTS NRC
COMMUNICATION COMMERCIALE
CCF

ANNEXE 2

GRILLE D'AIDE À L'EVALUATION
SITUATION 2

BTS Négociation Relation Client
Session 2007
E4 – Communication Commerciale - CCF SITUATION 2
Durée minutes

GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION

NOM et Prénom du candidat :

N° JURY :

N° Candidat :

Date :

Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
Utilisation pertinente des techniques de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptation des objectifs, des techniques et des comportements à des événements survenus durant la relation (réactivité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proposition d'une solution adaptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finalisation de la situation de communication - négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation de la relation permettant d'envisager ou non son suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en œuvre d'un comportement efficace : empathie, vocabulaire, ton, débit, contrôle des émotions....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note : /20

Note : /12⁽¹⁾

Nom et signature des examinateurs :

—

—

(1) Note sur 12 à arrondir au ½ point supérieur.

BTS Négociation Relation Client
Session 2007

APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 - COMMUNICATION COMMERCIALE
CCF - SITUATION 2

NOM et Prénom du candidat : _____ **N° Candidat :** _____

Date : _____ **N° JURY :** _____

NOTE sur 12

--

Appréciation globale

Nom et signature des examinateurs :

-
-

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande

EPREUVE E4 – BTS NRC
COMMUNICATION COMMERCIALE
CCF

ANNEXE 3

FICHE D'ÉVALUATION FINALE
(À COMMUNIQUER AU JURY)

BTS Négociation Relation Client
Session
E4 – Communication Commerciale - CCF
Coefficient 4

FICHE D’EVALUATION FINALE

NOM et Prénom du candidat :

N° Candidat :

SITUATION 1 :

N° JURY :

Date :

Situation 1 : /20

Situation 1⁽¹⁾ : /8

SITUATION 2 :

N° JURY :

Date :

Situation 2 : /20

Situation 2⁽²⁾ : /12

NOTE FINALE

Note ^(total 1+2) : /20

Note : /80

SITUATION 1

Nom et signature des examinateurs :

—

—

SITUATION 2

Nom et signature des examinateurs :

—

—

BTS Négociation Relation Client
Session

APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 - COMMUNICATION COMMERCIALE - CCF
FICHE D'EVALUATION FINALE

NOM et Prénom du candidat : _____ **N° Candidat :** _____

Date : _____ **N° JURY :** _____

NOTE sur 20

--

Appréciation globale

SITUATION 1

Nom et signature des examinateurs :

—

—

SITUATION 2

Nom et signature des examinateurs :

—

—

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande