

ANNEXE IV

E4 – COMMUNICATION COMMERCIALE (coef. 4)

INTRODUCTION : FINALITES, 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.

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

A- Composition du dossier de l'épreuve de communication commerciale (dossier du candidat)

Le dossier comporte les fiches descriptives de trois situations de communication - négociation commerciale orale réelles vécues et/ou observées au cours de la formation du candidat en entreprise, à l'occasion des missions préparatoires ou des projets commerciaux, ou encore lors de son activité professionnelle. Au moins une de ces trois fiches porte sur une situation de négociation-vente.

Pour décrire la situation, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présentée en annexe IV-1. Toutes les rubriques devront **impérativement** être renseignées.

Ces fiches ne peuvent en aucun cas présenter des situations de communication - négociation simulées lors de la formation ou des cas d'entraînement issus de supports, quelle qu'en soit la nature, quelle qu'en soit l'origine.

B – Cas d'une évaluation par épreuve ponctuelle

B-1- Utilisation du dossier pour la conduite de l'épreuve

B-1.1- Mise à disposition du dossier

Le dossier composé des fiches descriptives sera mis à la disposition du jury, en deux exemplaires, à une date fixée par chaque Recteur afin de permettre l'étude préalable des dossiers et la préparation de l'interrogation (cf. paragraphe B-2).

Les IA-IPR chargés de l'examen veilleront à prévoir un temps suffisant pour permettre à chaque commission de prendre connaissance des dossiers, de construire les situations et de se concerter pour proposer des situations qui respectent l'équité entre les candidats.

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

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

B-1.2- Rôle du dossier dans l'épreuve

À partir d'une fiche choisie au sein du dossier, la commission d'interrogation (cf. paragraphe B-2) construit une situation de communication - négociation orale en modifiant certains des paramètres. Celle-ci est proposée au candidat au début de la période de préparation de l'épreuve, lors de son entrée en loge.

En aucun cas, le dossier constitué par le candidat ne fait l'objet d'une évaluation.

B-1.3- Conformité du dossier

Le dossier est indispensable au déroulement de l'épreuve. En l'absence de dossier, le jour de l'épreuve, le candidat ne peut pas être interrogé. Le dossier est alors considéré comme non validé. La mention « NV » est reportée sur le bordereau de notation et il ne peut se voir délivrer le diplôme.

Il appartient donc aux autorités académiques d'organiser en amont de l'épreuve une commission chargée d'apprécier la conformité des dossiers des candidats et, le cas échéant, d'avertir les candidats n'ayant pas déposé leur dossier ou ayant déposé un dossier non conforme qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve. La date de remise des dossiers est fixée par les autorités académiques. Un modèle de fiche de contrôle est proposé en annexe IV-4.

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. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation, proposée en annexe IV-2. 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.

Le cas est signalé au président de jury.

Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention "NV" est portée à l'épreuve.

B-2- Préparation des simulations proposées au candidat

Une réunion de préparation et d'harmonisation sera prévue par le président de jury entre la date de réception des dossiers candidats fixée par le Recteur et le début de l'épreuve.

Lors de cette réunion, les membres des commissions d'interrogation auront pour tâches de :

- lire les dossiers des candidats ;
- choisir la fiche descriptive d'une situation de communication – négociation, parmi les trois présentées par chaque candidat ;
- veiller à ce qu'un nombre significatif de fiches descriptives d'une situation de communication- négociation managériale soit sélectionné pour conduire les interrogations ;
- construire les modalités de la simulation, en utilisant la 4^{ème} page de l'annexe IV-1 ;
- s'assurer de la faisabilité des sujets élaborés. Il faudra notamment veiller à ce que la simulation puisse être réalisée dans le temps imparti de 20 minutes.

Ces tâches nécessitent un temps moyen de 30 minutes par candidat. La durée de la réunion sera donc prévue en conséquence.

Pour faciliter l'harmonisation entre les différentes situations proposées, des périodes de concertation entre les commissions d'interrogation seront aménagées pendant la réunion.

Le président de commission veillera à ce que les trois types de fiches (communication-négociation managériale, négociation-vente et autre situation de communication commerciale) soient bien proposés pour la simulation.

Le choix de la fiche par la commission d'interrogation devra permettre au candidat de mobiliser un nombre suffisant de compétences du domaine C3 « Communiquer – négociier ».

Pour construire la proposition de simulation de communication – négociation orale, la commission d'interrogation fera le choix des différents paramètres susceptibles d'être modifiés :

- le contexte de la relation ;
- les acteurs ;
- l'objet ;
- les conditions de déroulement.

Elle prendra soin de délimiter précisément la séquence à simuler.

Une fiche « conseils au jury » pourra être réalisée par le concepteur de la fiche « paramètres modifiés » (quatrième page de l'annexe IV-1) afin de guider la commission d'évaluation concernée durant la simulation. Cette fiche peut contenir notamment les informations suivantes : profil du prospect/client et de son entreprise ou du managé, besoins à découvrir, objections à émettre, budget.

Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère. Il est rappelé à cet égard que l'esprit de l'épreuve est de la rapprocher d'une situation réelle, telle que vécue par les commerciaux dans leur activité quotidienne. Les modifications apportées doivent correspondre à ce qu'un commercial pourrait découvrir en 40 minutes avant un entretien réel de communication – négociation, et à ce qu'il est susceptible de pouvoir négocier en 20 minutes durant la simulation.

B-3- Déroulement de l'épreuve

B-3.1- Préparation en loge : temps de préparation 40 minutes

À son entrée en loge, le candidat a connaissance de la fiche de situation de communication - négociation choisie par la commission d'interrogation ainsi que des modifications apportées pour la simulation.

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.

B-3.2- Modalités d'interrogation

- **Passage devant la commission d'interrogation**

L'épreuve, d'une durée totale de 40 minutes, se déroule en deux parties.

Première partie : 10 minutes maximum

Dans un premier temps, le candidat présente la fiche originale choisie par la commission (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.

Dans un deuxième temps, le candidat expose comment il intègre les paramètres modifiés dans la nouvelle situation de communication.

La commission d'interrogation peut réserver quelques instants pour demander des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points précédemment exposés, tout en veillant à respecter la contrainte des 10 minutes.

Seconde partie : 30 minutes au maximum

Cette seconde partie porte sur la simulation de la situation de communication - négociation construite par la commission, suivie d'un entretien portant sur la prestation et permettant l'auto évaluation par le candidat.

Le temps de la simulation ne saurait excéder 20 minutes pour permettre un temps suffisant à l'entretien. Il est rappelé que 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 qui interprète la nouvelle situation proposée en respectant les instructions données dans la fiche « paramètres modifiés » (correspondant à la quatrième page de l'annexe IV-1) et en s'appuyant éventuellement sur les éléments contenus dans la fiche « conseils au jury ».

L'entretien devra permettre :

- 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 (C3 « Communiquer – négocier »), en élargissant, le cas échéant, l'entretien aux autres situations de communication/négociation présentées dans le dossier du candidat. Cette opportunité ne doit être utilisée que lorsque la commission d'interrogation juge ne pas disposer des éléments nécessaires pour évaluer la prestation du candidat et si le temps restant le permet. En aucun cas cette solution ne doit être systématisée et étendue à tous les candidats.

- **Évaluation**

L'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe IV-2, 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 » (cf. définition de l'épreuve et colonne « critères d'évaluation » de la compétence C3). Elle permet de dresser un profil de la prestation du candidat. Il est rappelé à cet égard que la prestation du candidat englobe les deux parties : présentation et simulation. 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 globale 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

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.

- **Composition des commissions d'interrogation**

Une 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 est remplacé par un professeur chargé d'un des trois enseignements professionnels : « relation client », « management de l'équipe commerciale » ou « gestion de clientèles ».

La commission d'interrogation comprend au moins un professeur du public ou du privé sous contrat.

Avant le démarrage des interrogations, les commissions constituées se réuniront pour permettre notamment aux professionnels de prendre connaissance des situations de communication - négociation orale proposées aux candidats et des modalités d'évaluation.

Cas des candidats doublants : il n'y a pas lieu de prévoir des modalités spécifiques d'interrogation et d'évaluation pour les candidats doublants.

C – Cas d'une évaluation par contrôle en cours de formation

Seuls les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité ou bien par la voie de l'apprentissage dans un centre de formation d'apprentis habilité ou une section d'apprentissage habilitée, peuvent subir l'épreuve en contrôle en cours de formation.

C-1-Définition

Les textes définissant le contrôle en cours de formation dans les sections de techniciens supérieurs sont le Décret n°2013-756 du 19 août 2013, l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation et la note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel.

C-1.1- Principe général

L'évaluation est pratiquée par le ou les formateurs du candidat lorsqu'un bloc significatif de compétences représentatives de la formation est acquis.

L'application de ce principe a 5 conséquences principales :

- Les étudiants - candidats sont évalués pendant leur formation ;
- Les évaluateurs sont les formateurs du candidat ;
- Les compétences terminales, issues du référentiel, sont évaluées une seule fois ;
- Les compétences sont contrôlées par sondage ;
- Les moments d'évaluation sont variables selon les centres de formation et selon les étudiants.

C-1.2- Usage de situations d'évaluation

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur la notion de situation d'évaluation. Celle-ci se caractérise par :

- un contexte professionnel, décrit dans le référentiel des activités professionnelles au travers des fonctions ;
- des compétences terminales, à évaluer, et des savoirs, à mobiliser, indiqués de façon exhaustive et limitative dans le référentiel ;
- des conditions de réalisation (les outils utilisables, les contraintes à prendre en compte, etc.), indiquées dans le référentiel dans la colonne « on donne » du tableau des compétences à acquérir ;
- des critères d'évaluation explicites, indiqués dans le référentiel, et des niveaux d'exigences¹, identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle et communs à tous les centres de formation.

¹ Niveau d'exigence : niveau terminal minimum à atteindre pour considérer la compétence comme acquise (niveau nécessaire pour avoir au minimum 10 sur 20 lors de l'évaluation)

Ces situations d'évaluation font partie intégrante du processus de formation. Elles ne diffèrent pas, dans leur contenu, des situations de formation car elles relèvent de références communes (les compétences à faire acquérir).

Les situations d'évaluation ne visent pas à évaluer obligatoirement de façon exhaustive toutes les compétences. En conséquence, les compétences non évaluées sont considérées acquises.

Le candidat est informé par l'évaluateur - formateur des objectifs visés par les situations d'évaluation : conditions de réalisation, modalités, critères d'évaluation.

C-1.3- Périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation sont prédéfinies par la présente circulaire et seront portées à la connaissance du candidat dès réception.

Ces périodes d'évaluation sont placées en seconde année de formation.

Les moments d'évaluations sont fixés à l'intérieur de ces périodes et peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre ;
- d'un centre à un autre, en fonction du projet pédagogique de l'équipe ;
- d'une année sur l'autre, en fonction de l'activité et du niveau des étudiants concernés.

C-1.4- Évaluation

Elle est effectuée par un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation et un professionnel. Les modalités et exigences sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle, en particulier pour ce qui concerne les professeurs ou formateurs chargés de l'évaluation.

Les évaluations d'un ou plusieurs des étudiants sont étalées dans la période préalablement fixée. Lorsque leur formateur estime que plusieurs étudiants sont prêts à être évalués, ceux-ci sont convoqués par le chef d'établissement dans la période fixée. En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut pas être évalué pour cette épreuve, le diplôme ne pourra lui être délivré.

Le total des durées des situations d'évaluation ne peut excéder la durée maximale prévue pour l'épreuve ponctuelle terminale équivalente. Les durées prévues pour chaque situation d'évaluation dans le texte définissant l'épreuve en CCF sont des maxima.

Les compétences sont certifiées à un niveau d'exigence terminal (dans la colonne « Critères d'évaluation - on exige » du tableau des compétences à acquérir du référentiel).

L'évaluation est globale. La réglementation indique très précisément et de façon limitative les compétences à évaluer pour chaque situation. Ces compétences renvoient elles-mêmes à des situations professionnelles de référence homogènes. Dans le cadre de chaque situation d'évaluation, il ne saurait y avoir d'évaluation de compétences isolées, soit par fractionnement dans le temps, soit par notation séparée.

Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'épreuve ponctuelle terminale. Les grilles d'évaluation seront définies par la présente circulaire et indiquées annexe IV-3.

C-2-Modalités d'organisation

C-2.1- Situations d'évaluation

Les candidats seront évalués lors de deux situations d'évaluation.

Première situation d'évaluation

Elle porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- C31 Intégrer les dimensions et indicateurs de la relation
- C321 Préparer la communication

Les critères d'évaluation propres à ces compétences sont présentés dans la grille relative à la situation 1 de l'annexe IV-3.

Deuxième situation d'évaluation

Elle porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- C322 Communiquer
- C323 Analyser l'interaction et en tirer des conclusions
- C33 Maîtriser la relation

Les critères d'évaluation propres à ces compétences sont présentés dans la grille relative à la situation 2 de l'annexe IV-3.

C-2.2- Périodes d'évaluation et convocations des candidats

Période d'évaluation pour la situation n°1 : de novembre à février de la seconde année de formation.

Période d'évaluation pour la situation n°2 : de février jusqu'à la date de remontées des notes au service académique des examens (date fixée par chaque académie).

La convocation des candidats et de la commission d'interrogation est effectuée par le chef d'établissement.

En cas d'absence justifiée du candidat, une autre date d'évaluation lui sera proposée. En cas d'absence injustifiée ou réitérée, il n'y a pas de date de remplacement. Le candidat est déclaré absent et le diplôme ne peut lui être délivré.

C-2.3- Évaluation

Lors d'une évaluation, la commission d'interrogation choisit la fiche de communication-négociation sur laquelle le candidat va être interrogé. La commission d'interrogation aura pris soin de préparer les situations de simulation de communication-négociation en utilisant la quatrième page de l'annexe IV-1 (voir paragraphe B-2).

Le déroulement de l'épreuve comprend ou non une préparation en loge, selon que les modalités de simulation ont été transmises au candidat juste au moment de l'épreuve ou bien en amont. Le temps total d'interrogation sur les deux situations d'évaluation ne doit pas excéder 40 minutes (temps fixé pour l'épreuve ponctuelle).

Pour chaque situation, l'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en annexe IV-3. Ce document constitue une pièce du dossier d'évaluation du candidat. La note proposée par la commission d'interrogation et la grille d'aide à l'évaluation sont consignées sous la responsabilité du chef d'établissement. **En AUCUN CAS, la note n'est communiquée au candidat.**

La transmission au jury des propositions de notes (bordereau récapitulatif pour l'ensemble des candidats et fiche d'évaluation finale pour chaque candidat – cf. annexe IV-3) et des documents ayant permis de les élaborer (dossiers d'évaluation de chaque candidat) sera effectuée sous la responsabilité du chef d'établissement à une date fixée par le Recteur de chaque académie.

C-3-Modalités de validation

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen attentif des documents fournis, formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note de chaque candidat.

À cet effet, une commission d'harmonisation, émanation du jury, se réunit pour effectuer ce travail d'évaluation préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation public et privé sous contrat soit représenté au sein de cette commission.

La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury de délibération. Un temps nécessaire à ce travail sera donc prévu en conséquence.

ANNEXE IV - 1

BTS Négociation et Relation Client Session 2019	
E4 - Communication Commerciale	Fiche de situation N°
SITUATIONS DE <input type="checkbox"/>	COMMUNICATION/ NÉGOCIATION MANAGERIALE <input type="checkbox"/>
	NÉGOCIATION VENTE <input type="checkbox"/>
	AUTRE SITUATION DE COMMUNICATION COMMERCIALE
TITRE :	
ÉTUDIANT	
Nom :	Prénom :
CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE	
Nom de l'entreprise ² :	Adresse :
Activité :	Service :
LIEU DE LA COMMUNICATION :	DATE(S), PÉRIODE(S) :
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION	
NOM	QUALITE
OUTILS DE COMMUNICATION/NÉGOCIATION (à apporter le jour de l'épreuve) :	

² ou de l'organisation
BTS NRC 2019

COMMUNICATION COMMERCIALE		Fiche de situation N°	
NOM :		Prénom :	
CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA RELATION			
Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques...			
CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION			
	MOI	L'AUTRE	
Positionnement <i>Statut et rapport de place</i>			
Contexte spatio-temporel			
Éléments de diagnostic sociologique - <i>acteurs : âge, sexe</i> - <i>entreprise : image, valeurs...</i>			
Éléments de diagnostic psychologique			
Problématique personnelle : <i>Enjeux, objectifs, marge de manœuvre...</i>			
OBJET DE LA NÉGOCIATION³			

³ Deux pages d'annexes peuvent être ajoutées à la fiche pour compléter cette partie.
BTS NRC 2019

NOM :**Prénom :****DÉROULEMENT DE LA SITUATION****PHASES****DESCRIPTION****ÉVALUATION DE LA RELATION***Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique*