

INTRODUCTION : FINALITES, OBJECTIFS

L'objectif visé est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- analyser des situations commerciales réelles,
- rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés,
- mobiliser les savoirs associés.

1. Contenu de l'épreuve

L'unité U5 de management et gestion d'activités commerciales est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences du référentiel de certification :

C2 Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale

C21 Délimiter le cadre organisationnel

C22 Organiser son activité commerciale et celle de son équipe⁴

C4 Prendre des décisions commerciales

C42 Prendre une décision

2. Sujet de l'épreuve de « Management et gestion d'activités commerciales »

Le sujet comporte un ou plusieurs cas concrets présentant chacun une situation commerciale réelle et son environnement.

De nature synthétique, les cas proposés :

- ont pour objet une ou plusieurs situations de gestion d'une clientèle identifiée, quelle que soit son origine et dans toutes ses dimensions,
- portent sur les fonctions décrites dans le référentiel des activités professionnelles : fonction 3, fonction 4 et partiellement fonction 1,
- permettent l'évaluation des compétences et véhiculent les savoirs associés énumérés ci-dessus.

Chaque situation professionnelle décrite pourra être accompagnée des documents ressources (annexes) destinés à permettre une analyse de la situation commerciale et de son environnement.

3. Déroulement de l'épreuve

Cette épreuve ne se passe que sous forme ponctuelle.

3.1 Nature et durée de l'épreuve

Il s'agit d'une épreuve écrite d'une durée de 5 heures. Pour cette épreuve, les matériels autorisés seront précisés pour chacun des sujets.

3.2 Modalités de correction

La correction est précédée d'une réunion nationale pour l'établissement du barème et l'harmonisation des conditions de correction. La grille d'aide à l'évaluation spécifique à chaque sujet, explicitant les compétences évaluées, sera finalisée lors de cette réunion aux fins d'une diffusion nationale.

Les académies délèguent un représentant, par exemple, le président de commission de correction. L'académie établit la convocation et prend en charge financièrement le professeur qui la représente.

Il est souhaitable que la correction ait lieu dans un centre de correction unique.

La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs : l'un enseignant le management de l'équipe commerciale, l'autre la gestion de clientèles ou, le cas échéant, la relation client dans des sections préparant au brevet de technicien supérieur « Négociation et relation client ».

⁴ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation collective.
BTS NRC 2019

3.3 Critères d'évaluation

Chaque travail demandé faisant explicitement référence, dans la grille d'aide à l'évaluation, aux compétences à évaluer, la commission de correction apprécie :

- la compréhension du contexte commercial ou managérial proposé ;
- un diagnostic organisationnel, méthodologique ou humain pertinent ;
- la prise en compte des objectifs et le respect des contraintes (budget, temps...) ;
- un choix adapté des méthodes et outils d'organisation à utiliser ;
- des propositions d'organisation pertinentes, réalistes et cohérentes ;
- une détermination des coûts, l'utilisation de tableaux de bord et de ratios adaptés ;
- la production de conclusions ;
- la conception d'outils pertinents d'évaluation.

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 cohérente⁵
- 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 certificats ou contrats de travail pour tous les autres candidats.

Le dossier doit répondre aux exigences du référentiel du diplôme telles qu'elles figurent dans le descriptif des projets professionnels.

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.

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. »

De plus, il est 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).

⁵ Les compétences évaluées dans cette épreuve relèvent principalement de la construction de l'organisation individuelle.

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.

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.

1.2 Rôle du dossier dans l'épreuve

L'interrogation repose sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs. L'ensemble des documents qui compose 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 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. Il 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 VI-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 VI-3. 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.

2 Déroulement de l'épreuve

Les autorités académiques définissent les modalités permettant aux jurys de disposer et de s'approprier le dossier avant l'épreuve.

2.1 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 ».

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

2.2 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. Le candidat doit se munir des ressources et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. En tout état de cause, il est seul responsable de la mise en œuvre de ses ressources.

- **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 par le candidat 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), sans être interrompu par le jury, 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, etc.) 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.

2.3 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 Cas des candidats relevant de la formation initiale : joindre autant d'attestations que de lieux de stage différents

Logo de l'organisme d'accueil

ATTESTATION DE STAGE
à remettre au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou dénomination sociale :
Secteur d'activité :
Adresse :
.....
☎

Certifie que

LE STAGIAIRE

Nom : Prénom : Sexe : F M Né(e) le / /
Adresse :
.....
☎ mél :
ETUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :
BTS Négociation et Relation Client (NRC)
AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :
.....
ACTIVITÉS de l'ÉTUDIANT :
.....
.....

a effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

DURÉE DU STAGE

Dates de début et de fin de stage : Du au

Représentant une **durée totale** de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

DATES DU AU	DURÉE EN SEMAINES	FONCTIONS ASSURÉES OU ACTIONS CONDUITES	ANNÉE	
			1 ^{ère}	2 ^{ème}

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE
Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de €

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d'une cotisation**. La **demande est à faire par l'étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l'attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT À LE

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail ou contrats de travail.

Nom :**Prénom :****DESCRIPTION DU PROJET COMMERCIAL**