

ANNEXE I

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

CALENDRIER SESSION 2020 NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

1. ÉPREUVES ÉCRITES

Dates	Épreuves	Métropole	Guadeloupe Martinique Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie Française
Lundi 11 mai 2020	Culture économique, juridique et managériale	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	08h30 – 12h30 (sujet spécifique)
Mardi 12 mai 2020	Culture générale et expression	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	13h00 – 17h00 (sujet spécifique)
Mercredi 13 mai 2020	Relation client à distance et digitalisation (1 ^{ère} partie)	14h00 – 17h00	10h00 – 13h00	16h00 – 19h00	15h00 – 18h00	5h00 – 8h00

Métropole – Réunion – Mayotte

Épreuves E1 « Culture générale et expression et E3 de Culture économique, juridique et managériale » : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2^{ème} heure des épreuves.

Épreuve E5 « Relation client à distance et digitalisation – Première partie : épreuve ponctuelle écrite » : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de l'épreuve.

Cet horaire doit être impérativement respecté. Aucune modification ne peut être envisagée.

2. ÉPREUVES ORALES ET PRATIQUES

- **E5 – 2^{ème} partie** :
Du 25 au 29 mai et du 2 au 5 juin 2020
- **Autres épreuves orales** :
à l'initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs

RÉUNION NATIONALE D'HARMONISATION

La réunion nationale d'harmonisation pour l'épreuve E5 Première partie - épreuve écrite se déroulera :
le mardi 19 mai 2020 à 8 h 30

au Rectorat de l'académie de CLERMONT-FERRAND
(Tél. : 04 73 99 32 85)

La date du jury de délibération sera fixée par le Recteur de l'académie pilote de chaque groupement ou par le Recteur des académies autonomes.

LISTE DU MATÉRIEL AUTORISÉ

Épreuve E5 Partie écrite : Aucun document autorisé – Calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.

ANNEXE II

REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT – SESSION 2020

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES
CLERMONT-FERRAND	LIMOGES, POLYNÉSIE FRANÇAISE, NOUVELLE-CALÉDONIE
LA RÉUNION	MAYOTTE
MARTINIQUE	GUADELOUPE, GUYANE

ACADÉMIES AUTONOMES :

AIX-MARSEILLE, AMIENS, BESANÇON, BORDEAUX, CAEN, CORSE, DIJON, GRENOBLE, LILLE, LYON, MONTPELLIER, NANCY-METZ, NANTES, NICE, ORLÉANS-TOURS, POITIERS, REIMS, RENNES, ROUEN, SIEC, STRASBOURG, TOULOUSE.

LIVRET SCOLAIRE

RÈGLES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE

Pour que le livret scolaire puisse être considéré comme parfaitement fiable et que les indications qu'il contient puissent être faciles à interpréter, il est indispensable de veiller aux points suivants :

- 1 - Le tracé prévoit des moyennes semestrielles.
- 2 - Chaque discipline représentée par une ligne sur le livret fera l'objet d'une note et d'une appréciation portées par le professeur.
- 3 - Toutes les rubriques doivent être complétées, y compris celles du bas de page qui comportent des informations statistiques.
- 4 - Le graphique ne prendra en compte que les résultats de la deuxième année.
- 5 - Veillez à bien relier les points afin d'obtenir une courbe pour l'étudiant en rouge et une pour la classe en noir.

Examen BTS	Année de l'examen 2020	Nom (lettres capitales) :		Établissement :	
Spécialité :		Prénom :			
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Date de naissance :	Langue vivante 1 :		
Classe de ⁽¹⁾ :	Enseignements	Classe de ⁽²⁾ :			Appréciations
Moyenne		1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Moyenne	
	1 - Culture générale et expression				
	2 - Communication en langue vivante étrangère 1				
	3 - Culture économique, juridique et managériale				
	4 - Bloc 1 Relation client et négociation vente				
	5 Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation				
	6 - Bloc 3 Relation client et animation de réseaux				
	7 - Communication en langue vivante étrangère 2				

⁽¹⁾ Année antérieure à celle de l'examen⁽²⁾ Année de l'examenAVIS ⁽³⁾ DU CONSEIL DE CLASSE ET
OBSERVATIONS ÉVENTUELLES

Cotation de la classe				Résultats de la section les 3 dernières années			
Répartition en %	Avis			Effectif total de la classe	Années	Présentés	Reçus
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves				

Date, signature du candidat
et remarques éventuelles⁽³⁾ Très favorable ou favorable ou doit faire ses preuves

Moyenne obtenue l'année de l'examen

☐ Profil de la classe en noir

☐ Profil du candidat en rouge

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

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

ANNEXE V-1

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2020 FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE		
N° :	☐ Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client	☐ Organisation et Animation d'un Evènement commercial
TITRE :		
Nom :	Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
Nom de l'organisation		
Adresse/Code postal/Ville		
Type de Structure		
Offre commerciale ¹		
Type(s) de client(s)		
Méthodes de Vente		
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) :	Lieu de l'activité :	
Historique/Problématique de l'activité		
Acteurs concernés (Statuts/Rôles/Motivations)		
Objectifs opérationnels		
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ		
Phases		Outils mobilisés
Résultats		
Difficultés rencontrées		

¹ Annexe à joindre à la fiche (1 page recto verso)

CIBLAGE ET PROSPECTION		
Démarche		
Objectifs fixés		
Activités réalisées		Outils mobilisés
Résultats obtenus		
Bilan réflexif		
Atouts et des points d'appui	Solutions mises en œuvre	Propositions d'amélioration
EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE		
Informations sur le marché, les clients, le secteur, etc.		
Objectifs fixés		
Démarche de veille		
Sources utilisées	Outils mobilisés	
Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation		

☐ Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client

☐ Organisation et Animation d'un Évènement commercial

PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION

Objet de l'activité		
Date(s) et durée		
Lieu		
Délimitation de Séquence(s)		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → Définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser, etc.).		
Objectifs de la communication		
Informations à exploiter		
Contrainte(s)		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	VOUS :	JURY :

Contrôle de conformité

Nom : Prénom :

N° de candidat :

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

- ☐ Absence de dépôt de dossier à la date fixée par les autorités académiques
- ☐ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique
- ☐ Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- ☐ Absence d'attestation de stage ou de certificat de travail
- ☐ Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet

En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.

Date du contrôle :

Visa :

ANNEXE VI-1

Caractéristiques des sujets de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation -

Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2020

Durée 3 heures – Coefficient 2

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Consignes pour la rédaction d'un sujet d'épreuve écrite RCDD E5 - BTS NDRC 2020

CARACTÉRISTIQUES DU SUJET
LE SUJET : - prend appui sur un contexte réel d'organisation développant des activités de relation client à distance (pas d'utilisation d'entreprise fictive) et des <u>documents authentiques adaptés</u>. Le sujet privilégie une entreprise mobilisant des outils digitaux, engagée dans une stratégie de communication unifiée et ce, dans le cadre d'un contact omnicanal. - traite de <u>problématique(s) professionnelle(s) réelle(s)</u>, - est totalement <u>inédit</u> (il n'a fait l'objet d'aucune publication - sujets précédents, manuels, ressources publiées, etc.), - ne comporte <u>aucune question de strict contrôle de connaissances</u>. Toutes les questions sont contextualisées.
COMPÉTENCES ÉVALUÉES (cf. Référentiel)
Maîtriser la relation client omnicanale : Créer et entretenir la relation client à distance, Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité, Encadrer et animer une équipe de téléacteurs. Animer la relation client digitale : Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle. Développer la relation client en e-commerce : Dynamiser un site de e-commerce, Faciliter et sécuriser la relation commerciale, Diagnostiquer l'activité de e-commerce.
SAVOIRS ASSOCIÉS MOBILISÉS (cf référentiel Bloc 2)
Savoirs technologiques/web, Communication/négociation, Marketing, Pilotage des activités commerciales digitales, Management d'équipe, Savoirs rédactionnels, Statistiques/représentations graphiques, Gestion commerciale, Savoirs juridiques
STRUCTURE DU SUJET
Le sujet est structuré autour d'activités professionnelles visant le développement d'une relation client omnicanale et nécessitant la mobilisation d'outils digitaux. Selon les activités à réaliser, il pourra être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée. Sur le fond ⇒ Le sujet respecte les principes habituels d'élaboration : - unicité (un problème, une question), - indépendance (les questions ne doivent pas, dans la mesure du possible, être liées). ⇒ Le niveau de questionnement est : - suffisamment général pour ne pas réduire le cas à un ensemble de tâches d'exécution, - suffisamment précis pour faire apparaître une démarche décisionnelle - centré sur la problématique commerciale et digitale (ex: analyse des performances d'un site web, d'une équipe de téléacteurs, etc.). ⇒ Le questionnement doit amener le candidat à apporter des réponses pouvant faire appel à : - une production rédactionnelle, - une analyse qualitative et/ou quantitative, - la mobilisation d'outils de gestion et de communication commerciale à distance et/ou digitale, - opérer des choix argumentés.

⇒ La réflexion commerciale devra :

- être structurée (tout type de structure est accepté),
- ne pas excéder une trentaine de lignes,
- l'évaluation prendra en compte la capacité des candidats à
 - ➔ organiser un nombre suffisant d'idées avec une logique d'ensemble
 - ➔ mobiliser des savoirs
 - ➔ réinvestir le sujet dans la construction des idées
 - ➔ prendre de la distance par rapport au sujet
 - ➔ exprimer, justifier, illustrer les idées

Sur la forme

Le sujet est structuré en dossiers. Chaque dossier vise à résoudre une problématique commerciale et comprend :

- un court descriptif du thème et de la mise en situation,
- les questions apparaissent clairement dans le sujet et ne sont pas incluses dans la mise en situation ou dans les données nécessaires pour les traiter ; elles sont formulées à l'aide de verbes à l'infinitif,
- les informations utiles au traitement des questions sont présentées sous forme d'annexes (documents, tableaux, explications littérales, extraits de textes légaux, etc.). Ces annexes sont regroupées par dossier.

Le sujet comprend également une question de réflexion commerciale qui sera courte et formulée simplement. Partant du contexte du sujet, elle vise à élargir le champ de réflexion et engager le candidat à développer des raisonnements structurés.

Exemples :

- « À partir du cas de l'entreprise XXX, montrer en quoi les TPE et PME ont intérêt à développer une stratégie multicanale »
- « Le choix de l'entreprise XXX du tout digital, peut-il présenter des inconvénients en termes de fidélisation de clientèle ? »
- « Peut-on reproduire les choix digitaux faits par l'entreprise XXX à une administration ou une association ? »

PRÉSENTATION

Temps de lecture

La lecture de l'ensemble du sujet, annexes comprises, ne doit pas excéder 20 minutes.

Annexes

Aucune annexe n'est « à rendre avec la copie ».

Chaque annexe est impérativement :

- référencée (date et source),
- de source récente (≥ 2019),
- d'un format et d'une qualité permettant sa reproduction.

Tous les textes issus de sources externes sont intégralement saisis avec mention précise de la source (date, auteur, publication). Les textes issus de la presse professionnelle seront en nombre limité, relus, corrigés et coupés si nécessaire.

ÉVALUATION

L'épreuve écrite RCDD E5 est notée sur 40 points.

La réflexion commerciale peut représenter jusqu'à un quart des points.

La forme (orthographe, syntaxe, présentation, etc.) est évaluée au sein de chaque question. Il n'existe pas de barème à part.

Un bonus de 2 points permet de valoriser les copies conformes aux exigences professionnelles.

ANNEXE VI-2

Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS de l'épreuve

E5 - Relation client à distance et digitalisation -

Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2020

CONTEXTE DIGITAL 2020

Le contexte porte sur une TPE spécialisée dans la fabrication et la vente de meubles et objets réalisés à partir de matériaux recyclés ainsi que dans la distribution de produits associés.

La clientèle est constituée :

- de particuliers auxquels sont proposés des objets de décoration et des meubles sur-mesure ;
- de professionnels (restaurants, entreprises, collectivités) pour lesquels est conçu un mobilier sur mesure.

L'entreprise participe activement à des salons régionaux de créateurs. Elle est également présente sur les réseaux sociaux.

Pour développer son activité, elle a récemment créé un site web sur WordPress et une boutique en ligne sous PrestaShop. Malheureusement négligés faute de temps, ces deux sites ont besoin d'être redynamisés. Ils nécessitent une véritable animation digitale associée à la volonté de développer la relation client en e-commerce.

SUJETS 2020

Les deux contextes digitaux PrestaShop et WordPress sont construits à partir du même contexte d'entreprise.

Chaque sujet comprend systématiquement une dimension rédactionnelle et une dimension technique.

Chaque sujet répond à une problématique spécifique et comprend 3 à 4 questions indépendantes.

Des annexes peuvent venir compléter les contextes digitaux.

VERSIONS CMS SESSION 2020

- **WordPress actualisé à partir de la version 5.2.3 - Thème TwentySeventeen**
 - Extension **Yoast** présente et non activée
- **PrestaShop 1.7.3 - Thème Classic 1.0.0**

ANNEXE VI-3

**Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop
lors de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation –
Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique -
Session 2020**

	WordPress	PrestaShop
Menu		
Créer ou modifier les menus et sous-menus	x	x
Ajouter à un menu (produit, article, page)	x	x
Image et vidéo		
Utiliser une bibliothèque média	x	
Importer	x	
Renommer	x	x
Ajuster positionner	x	x
Modifier des attributs	x	x
Utilisateurs		
Créer, modifier ou supprimer un profil	x	x
Attribuer (rôles, permissions)	x	x
Affecter un utilisateur à un profil	x	x
Changer le propriétaire (article, page)	x	
Référencement naturel (SEO)		
Structurer le texte (titres, contenus, etc.)	x	x
Utiliser des mots clés	x	x
Utiliser des liens internes et externes	x	x
Utiliser les étiquettes et balises	x	x
Contenu		
Distinguer article et page	x	
Rédiger	x	x
Traiter (commentaires, réclamations, commandes, etc.)	x	x
Ajouter un média (photo, vidéo)	x	
Créer (article, page, produit, client, commande, fournisseur, etc.)		x
Mettre en avant (image, produit, etc.)	x	x

Créer et insérer des liens	x	x
Créer une arborescence (pages, catégories, produits)	x	x
Insérer une carte Map	x	
Supprimer (article, page, produit, client, etc.)	x	x
Publier	x	x
Apparence		
Structurer (page, article)	x	
Mettre en page (header, footer, side bar)	x	
Changer et régler la page d'accueil (bannière, image, carrousel, produit, etc.)	x	x
Créer ou modifier slogan et logo du site	x	
Modifier l'en tête (texte, photo et vidéo)	x	
Changer les informations sur l'entreprise	x	
Activer les réseaux sociaux	x	
Gérer les widgets	x	
Navigation		
Utiliser les onglets backoffice et frontoffice	x	x
Régler les permaliens	x	
Commandes et promotions		
Créer une commande		x
Modifier une commande		x
Changer le mode de paiement		x
Gérer les retours		x
Créer des promotions, réductions et avoirs		x

ANNEXE VII-1

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT			
SESSION 2020			
FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE			
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX			
N° :	☐ Animation de réseau de distributeurs	☐ Animation de réseau de partenaires	☐ Animation de réseau de vente directe
TITRE :			Activité(s) réelle(s) vécue(s) : OUI ☐ NON ☐
Nom :		Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ RÉSEAU			
Nom de l'organisation			
Adresse/Code postal/Ville			
Type de Structure			
Offre commerciale			
Acteurs du réseau (y compris les clients)			
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉE AU SEIN DU RÉSEAU			
Périodes			
Présentation générale du réseau			
Contexte			
Diagnostic du réseau			

Animation(s) du réseau	
Méthodologie(s) d'animation (Démarche)	
Résultats	
Préconisations	
Liste de ressources et supports	

ANNEXE VII-2

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
SESSION 2020

NOM du Candidat :

Prénom du Candidat :

N° Candidat :

N° Commission :

Date :

Étude réflexive réseau	
THÈME	
PROBLÉMATIQUE	
DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ (2 pages maximum – Recto Verso)	

Contrôle de conformité

NOM du Candidat : Prénom du Candidat :

N° de candidat :

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :

- ☐ Absence de dépôt de dossier à la date fixée par les autorités académiques
- ☐ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique
- ☐ Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- ☐ Absence d'attestation de stage ou de certificat de travail
- ☐ Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet

En l'absence de conformité de votre dossier, vous ne pouvez pas être interrogé(e) à l'épreuve. Vous obtiendrez la mention non valide (NV) à cette épreuve. Vous ne pourrez donc pas obtenir le diplôme à cette session.

Date du contrôle :

Visa :