

BTS Négociation & Relation Client

Réunion d'harmonisation du 18 Janvier 2012

Académie d'Aix-Marseille

I- Rappel du référentiel

- LV1 :
 - Coefficient : 3
 - Temps de préparation : 30 mn
 - Entretien avec l'examineur : 30 mn

Niveau B2 du CECR attendu

- LV2 :
 - Il s'agit d'une option facultative et par conséquent seuls les points au-dessus de la moyenne seront pris en compte.
 - Temps de préparation : 20 mn
 - Entretien avec l'examineur : 20 mn

Niveau B1 du CECR attendu

L'épreuve consiste à évaluer **la compréhension et l'expression de l'oral** afin de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer à l'oral de manière cohérente et structurée, à un niveau de langue acceptable d'aisance et de correction. Il s'agit également d'évaluer son esprit d'analyse et de synthèse et de vérifier sa capacité à participer à un dialogue en référence au secteur commercial.

II- Thématiques Programme

Les activités professionnelles développées dans le cadre des études du BTS NRC amènent à explorer des **champs lexicaux particuliers appliqués au commerce**.

C'est pourquoi on s'attachera à aborder l'ensemble des secteurs de la vente (l'habillement, le tourisme, la haute technologie, l'ameublement, l'automobile ...) ainsi que les différentes stratégies commerciales (la franchise, l'exportation, l'internationalisation, le marketing, la publicité ...)

III- Les supports d'examen (quel type ?, à éviter, à privilégier...)

Le sujet de l'épreuve comporte 2 types de supports :

- articles de presse présentant un caractère commercial, économique ou

social en relation avec le contexte professionnel du BTS NRC,

- publicités.

D'usage, nous commençons l'épreuve par l'EOCI à partir de l'article de presse.

Sont à bannir les prospectus ou publicités strictement iconographiques ou simplement esthétiques car ils ne fournissent pas suffisamment d'informations sur lesquelles le candidat pourrait s'appuyer pour développer un argumentaire de vente.

Par conséquent, nous recommandons que les publicités comportent un texte plutôt court mais riche en arguments de vente et mentionnant si possible un prix.

IV- Déroulement de l'épreuve

Première phase de l'épreuve (LV1 : 15 minutes / LV2 : 10 minutes)

On attend du candidat une **présentation structurée et une analyse d'un article de presse.**

Au sujet de la première phase :

- Dans un souci de bienveillance, on invitera le candidat à lire un passage du texte. Celui-ci comportera le plus souvent des chiffres. Ce passage sera défini par l'examineur avant la préparation.
- On considèrera que la formulation d'une introduction est valorisée a minima par le degré 1 de l'EOCI (le candidat présente le document : source, date, titre, thème ...).
- On attend du candidat qu'il fasse un Compte-rendu : il dégage les idées essentielles du document proposé et exploite l'ensemble du document.
- On valorisera la présence d'une conclusion : Le candidat dégage l'intérêt du document et donne son opinion.

Cette présentation sera suivie d'un entretien avec l'examineur.

Deuxième phase de l'épreuve (LV1 : 15 minutes / LV2 : 10 minutes)

Il s'agit d'une **simulation de négociation commerciale** qui prend appui sur une publicité.

Au sujet de la deuxième phase :

- Pour atteindre le degré 3, on attendra du candidat, qu'il suive les étapes de la négociation en accord avec les spécificités de sa formation.

Présentation du contexte du contexte de vente et du vendeur,

- Prise de contact du vendeur avec le client,
- Définition des besoins du client,

- Présentation des caractéristiques du produit (avantages, description technique...),
- Conditions de vente (paiement, garantie, livraison, installation ...),
- Conclusion de la vente ou prise de contact ultérieure envisagée,
- Prise de congé.

V- Les critères d'évaluation

Pour connaître les critères d'évaluation, veuillez-vous référer à la grille d'évaluation jointe en annexe.

VI- Remarques

Si le candidat a éprouvé beaucoup de difficultés lors des deux phases précédentes, l'entretien pourra se conclure par un échange sur ses stages ou pratiques professionnelles. Cette phase n'est pas obligatoire mais permet de valoriser la prestation d'un candidat en difficulté. On pensera à utiliser les points Bonus à cet effet, par exemple.

Les candidats doivent rendre sujet et brouillons à l'examineur à la fin de l'épreuve.

