

RECOMMANDATIONS POUR L'ÉPREUVE COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

du BTS « Négociation Relation Client »

L'Inspection Pédagogique Régionale de Langues Vivantes propose les recommandations suivantes afin que les épreuves se déroulent dans un esprit d'équité. Le document de référence officiel est l'arrêté du 29 juillet 2003 modifié par les arrêtés des 9 janvier 2006, 10 avril 2008, 22 juillet 2008, 8 avril 2009 et 28 octobre 2010).

Il est rappelé ici que depuis la session 2006 les conditions de passation et le contenu de l'épreuve divergent des autres BTS tertiaires. Dans la mesure où le référentiel précise que « *la formation doit s'appliquer à consolider et structurer les compétences fondamentales de compréhension et d'expression à l'oral [...] complétées par des connaissances spécifiques en relation avec l'activité commerciale* », on envisagera la démarche suivante :

ÉPREUVE DE LANGUE VIVANTE 1

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

L'entretien comportera **trois parties** :

1. compte-rendu d'un document inconnu et réactions personnelles du candidat sur le document: (10 mns). (*Expression orale en continu*).

Le document comportera un texte d'une longueur d'environ 200 mots présentant un caractère commercial, économique ou social, (par exemple un article de journal ou de magazine, page de site internet) mais ne doit pas présenter un caractère technique trop accentué. Il est recommandé de lui adjoindre un court lexique spécialisé si la charge lexicale, trop importante, est susceptible de constituer un obstacle à la compréhension.

On évaluera l'aptitude du candidat à comprendre, rendre compte, et dégager l'intérêt du document par des commentaires personnels appropriés.

2. entretien sur l'expérience professionnelle du candidat : (10 mns). (*Expression orale en continu et en interaction*).

Le candidat pourra présenter brièvement un projet professionnel ou rendre compte du stage mené pendant ses études.

Si le candidat est autorisé à s'appuyer sur un document personnel (maquette de l'entreprise par exemple), **c'est avant tout l'échange naturel et l'aptitude au dialogue dans une perspective professionnelle qui seront évalués** ; cet entretien ne saurait donc consister en une récitation plus ou moins figée d'une présentation apprise par cœur.

3. simulation de vente (10 mns). (*Expression orale en interaction*).

Les thèmes à privilégier pour la négociation vente : l'immobilier, le tourisme, les nouvelles technologies, les véhicules, le vin et la gastronomie.

Un produit sélectionné sur un document (extrait de catalogue, support visuel ou publicité en langue étrangère fourni par l'examineur) servira de support à cette simulation de vente. Il pourra comporter notamment un **descriptif** du produit, le **prix**, éventuellement **une fiche technique**.

La situation de vente sera clairement précisée par l'examineur (situation géographique, type d'activité commerciale, type de clients) **avant la préparation**. Des annotations pourront être préalablement soumises au candidat.

On évaluera l'**argumentation** du candidat, son **aptitude à la négociation en langue étrangère**, ainsi que **ses réactions** face au comportement de son interlocuteur.

Le document servant de support à cette partie de l'épreuve sera mis à la disposition du candidat dès son entrée en loge.

EPREUVE DE LANGUE VIVANTE II

.. La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

L'épreuve d'une durée de 20 minutes consiste :

- en un compte-rendu d'un article de presse **OU** une simulation de vente (10 mns)
- en la présentation de l'expérience professionnelle du candidat (10 mns)

Le choix de la première partie se fait par tirage au sort par le candidat.

.. Les recommandations de passation de l'épreuve, les qualités linguistiques attendues du candidat, ses capacités à communiquer, l'aptitude au dialogue naturel sont identiques à celles décrites pour la langue 1.

RECOMMANDATIONS GENERALES

.. Les thèmes retenus sont du domaine touristique (voyages, croisières..), nouvelles technologies (téléphones portables, ordinateurs....), véhicules et pollution (voitures hybrides, deux-roues ...), sports, maison (design, énergie renouvelable), vins et gastronomie ...

.. Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive mais tente de regrouper des thèmes généralement étudiés pendant les années de préparation et de formation.

.. Il est impératif de respecter précisément le temps de préparation ainsi que la durée de l'entretien tels qu'ils sont envisagés.

.. L'entretien est conduit dans un esprit bienveillant et positif et le candidat doit être mis en confiance.

.. On s'abstiendra de poser des questions de grammaire ou de connaissances purement théoriques et on évitera tout questionnement abusif qui pourrait interrompre le candidat dans la présentation du document. En revanche, l'examineur sera invité à relancer la discussion si besoin s'en fait sentir.

.. Il est rappelé que l'épreuve orale de langue n'évalue pas des compétences techniques, évaluées par ailleurs dans d'autres disciplines, mais bien **des compétences langagières de communication**.

.. Le jury évaluera donc les facultés d'adaptation du candidat et sa capacité à repérer des informations essentielles, à réagir à la critique et à la contradiction de son interlocuteur.

.. Afin de répondre aux objectifs fixés, on peut considérer que le niveau souhaité pour des candidats de LV1 est le **niveau B1/B2 du Cadre Européen Commun de Référence**. (*Rappelons ici que les élèves sont censés atteindre le niveau B2 pour la langue vivante 1, B1/B2 pour la langue vivante 2 à la fin du cycle terminal du secondaire*).

.. Afin de garantir l'équité entre tous les candidats, la grille d'évaluation sera utilisée par l'ensemble des professeurs examinateurs. Les critères d'évaluation retenus concernent le fond (capacité à rendre compte, analyse ou réactions personnelles sur les divers contenus de l'entretien), la forme (correction linguistique ou phonologique, intelligibilité, aisance de l'expression) ainsi que l'aptitude à la communication.

.. Il est recommandé d'utiliser cette grille le jour de l'examen, de reporter la note attribuée sur le bordereau prévu à cet effet et de conserver la grille pendant au moins un an.