

Brevet de technicien supérieur

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Stage d'information et de formation sur l'évaluation, le 15 novembre 2019

*Sue Galand IA-IPR*

# Un lien à consulter régulièrement et fréquemment

- <https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/index.htm>



**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

**ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET RECHERCHE**

Pour toutes informations:  
écrire à la DGESIP

**BTS, DTS, DN MADE et DMA:**

Tous les référentiels BTS ne sont pas disponibles en téléchargement. Pour obtenir les référentiels manquants, veuillez contacter le Réseau de création et d'accompagnement pédagogiques

**Liste des spécialités de BTS**

- Aéronautique (référentiel disponible)
- Aménagement finition, *BTS rénové, dernière session d'examen en 2022* (référentiel disponible) et ("Programme et définition d'épreuve de langue vivante étrangère disponible")
- Analyses de biologie médicale (référentiel disponible) et ("Programme et définition d'épreuve de langue vivante étrangère disponible")
- Architectures en métal : conception et réalisation, première session d'examen en 2020 (référentiel disponible)
- Assistance technique d'ingénieur (référentiel disponible) et ("Programme et définition d'épreuve de langue vivante étrangère disponible")
- Assurance (référentiel disponible)
- Banque - Conseiller de clientèle (référentiel disponible), (arrêté modifiant les conditions de délivrance disponible) et (annexe concernant les correspondances d'unités)
- Bâtiment (Référentiel disponible et référentiel de formation disponible) et ("Programme et définition d'épreuve de langue vivante étrangère disponible")
- Bioanalyses et contrôles (référentiel disponible) et ("Programme et définition d'épreuve de langue vivante étrangère disponible")

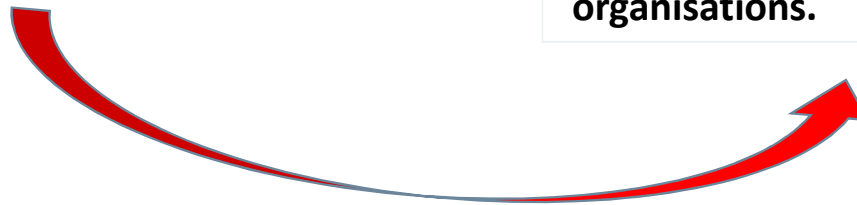
## Une évolution « prévisible » dans le référentiel de NRC

NRC

NDRC

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client s'inscrit dans **un contexte de mutation des métiers commerciaux** sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des **évolutions technologiques.**

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans **un contexte de mutations [...] des métiers commerciaux**, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.



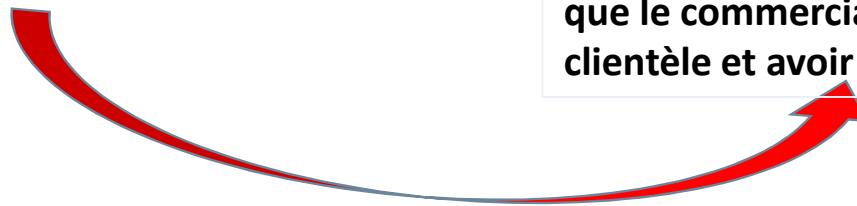
## Une évolution due à l'accélération de la digitalisation des activités commerciales

**NRC**

**NDRC**

**La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales.**

**L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites *web*, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.**




# Conséquences pour les apprentissages en langue vivante étrangère

- **Poursuivre** les activités pour aider les étudiants à mieux maîtriser la compréhension et la production orale
  - prise de parole en continu
  - prise de parole en interaction
- **Renforcer la maîtrise de la compréhension de l'écrit (poursuivre pour la langue facultative)**
- **Poursuivre** les activités de communication dans une situation professionnelle donnée (**bien préciser le contexte → questionnement**)
  - dialoguer, conduire un échange, argumenter
- **Poursuivre** l'exploitation de documents de toute nature représentatifs de la civilisation et de la vie quotidienne du pays étranger
- **Poursuivre** l'exploration des champs lexicaux particuliers appliqués au commerce et à tout ce qui touche aux technologies de l'information et de la communication appliquées au commerce

---

## Thèmes à étudier en général – quelques pistes non exhaustives et pas limitées à la mise en situation

- l'immobilier
  - le tourisme et œnotourisme
  - le e-commerce et les réseaux sociaux et de vente
  - les innovations (communication et transports, développement durable)
- 
- 

# Les objectifs de l'évaluation en fonction de l'évolution des métiers

## NRC

### Objectifs

- Evaluer la **compréhension et l'expression orale**
- **Expression orale** - cohérente et structurée, *niveau de langue acceptable d'aisance et de correction*
- Evaluer **esprit d'analyse et de synthèse**
- Vérifier la capacité du candidat à **participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle** en référence au secteur commercial

### Contrôle en cours de formation

Objectifs et contenus identiques à l'épreuve ponctuelle

## NDRC

### Objectifs

- Evaluer la **compréhension de l'écrit** par une restitution (propos organisée) en français
- **Expression orale en interaction** - participer à un dialogue à contenu professionnel en employant une *langue grammaticalement acceptable, prononciation claire, intonation pertinente, gamme de langue étendue*

Niveau B2 du CECRL

### Contrôle en cours de formation

Objectifs et contenus identiques à l'épreuve ponctuelle **Arrêté du 19 février 2018**

# Des modalités d'évaluation en fonction de l'évolution des métiers

## NRC

### 2. Forme de l'évaluation

**Ponctuelle (durée 30 mn ; préparation 30mn)**

Supports - un ou plusieurs documents textuels, iconographiques et/ou enregistrements audio ou vidéo en relation avec l'activité commerciale.

La définition de l'épreuve orale est identique pour la langue étrangère facultative.

## NDRC

### MODALITES D'EVALUATION

**Ponctuelle (durée 30 mn ; préparation 30mn)**

Supports - un texte (article de presse ou autre) rédigé en langue étrangère, thématique commerciale, n'excédant pas 50 lignes (**300 – 350 mots**)

- une mise en situation et **un questionnaire** prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

L'épreuve orale diffère de l'épreuve d'évaluation de la LV1 et concerne uniquement l'expression orale en interaction.



# Modalités de l'épreuve E2

**L'épreuve comprend deux phases (après 30 minutes de préparation) :**

**a) Évaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum**

- Cette phase se déroule intégralement en français. Le candidat rend compte oralement de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension.

**b) Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum**

- Au cours de cette phase, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.
- Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

**Arrêté du 19 février 2018**

# Précisions sur les deux parties de l'épreuve orale 1/2

## Première partie de l'épreuve (conduite en français)

### **Support**

- Le support ne présente pas de difficultés techniques ni de spécialisation excessive.
- Le support relève de l'aire culturelle de la langue étudiée.
- Le support est rédigé dans la langue cible.

### **Candidat**

- Le candidat rend compte oralement de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation. Il peut annoter le texte de support et doit le laisser dans la salle à la fin de l'épreuve.
- On évitera d'interrompre le candidat dans sa présentation du document par un questionnement abusif.
- Dans la limite du temps imparti (10 mn max), la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension.
- On s'abstiendra de poser des questions sur la grammaire, le lexique ou des connaissances purement théoriques.

# Précisions sur les deux parties de l'épreuve orale 2/2

## Deuxième partie de l'épreuve (conduite en LVE)

### Sujet

- Thématiques commerciales propres au BTS NDRC. Elles peuvent toucher différents types de sociétés (artisanales, PME/PMI, groupes internationaux, e-commerce).
- Le contexte et la situation sont clairement précisés (type de situation, type d'activité commerciale, type de clients, etc.) de même que la situation professionnelle dans laquelle doit se projeter le candidat.

### Examineur

- Exemple de transition en anglais: *"The time is up for the first part of the exam. We shall now move onto the second part. Could you please present your analysis of the situation."*

### Candidat

- Il présente une analyse du document support en lien avec le questionnement fourni - il identifie les besoins, en fonction de la cible, du contexte culturel, du lieu...
- Puis lors des échanges avec l'examineur, il propose une démarche commerciale argumentée. L'examineur l'invite à réagir, décrire, reformuler, développer son argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications
- La commission n'évalue pas la qualité de la réponse commerciale, mais l'aptitude à construire un discours argumenté et structuré.
- L'entretien et l'évaluation sont conduits dans un esprit positif et avec bienveillance. La durée n'excède pas 20 mn.

## Epreuve facultative

- Niveau B1
- Durée 20 minutes plus 20 minutes de préparation
- Objectif - évaluer **l'expression orale en interaction**
- Le référentiel stipule que «[le candidat apporte des réponses] au questionnement accompagnant la mise en situation et [fait une analyse] du contenu du document support ». Cette partie de l'épreuve sert de tremplin pour l'entretien.
- La prise de parole en continue n'est pas évaluée (voir grille d'aide à l'évaluation). Néanmoins, la correction de la langue peut être évaluée « tout au long de l'épreuve ».
- Au fil des échanges, le candidat est **invité** à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications → *note maximum*

## Grilles

- Une grille nationale d'aide à l'évaluation est proposée et sera utilisée par l'ensemble des professeurs examinateurs afin de garantir l'équité entre tous les candidats.
- Les critères d'évaluation retenus concernent
  - le fond (capacité à décrire, à analyser le document et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel)
  - la forme (correction linguistique et phonologique en langue étrangère, intelligibilité, aisance de l'expression) ainsi que l'aptitude à la communication.
- Une autre grille nationale d'aide à l'évaluation est proposée et sera utilisée pour l'épreuve facultative.

# Conception de sujets

## Première partie de l'épreuve – Compréhension de l'écrit

- Proposer des supports authentiques
- Longueur 300-350 mots
- Donner un titre au sujet
- Numéroté le texte (incrément de 5)
- Indiquer sur l'en-tête du sujet : la langue, la spécialité, l'année, la source (ne pas inscrire l'académie d'origine)
- Justifier le texte
- La charge lexicale du document ne doit pas être trop importante. Ne pas fournir plus de deux notes de bas de page
- Corps du texte : Arial 12 ; titre : Arial 14 gras ; interligne : 1,5

# Conception de sujets

## **Deuxième partie de l'épreuve – Expression orale en interaction**

- Proposer des supports authentiques à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon...).
- Indiquer la source.
- Proposer un questionnement en lien avec la situation et le contexte. Il peut s'agir de quelques questions mais également d'indications qui aideront le candidat à construire son argumentation et son commentaire. On évitera une liste de questions plus ou moins fermées, qui limitent la réflexion plus qu'elles ne la développent.
- Le questionnement se limitera à 3 ou 4 indications ou questions.
- Les sujets peuvent être utilisés pour l'épreuve facultative également.

Prévoir un document séparé pour chaque partie de l'épreuve (indiquer le nombre de pages pour chacun)