



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

**Brevet de technicien supérieur**

**Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

	<p>argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture</p> <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'adapter à la situation</li> <li>• Organiser un message oral</li> </ul>	
	<p><b>Langue vivante étrangère 1</b></p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension de documents écrits</li> <li>• Production et interactions orales</li> </ul>	<p><b>Unité U 2</b></p> <p><b>Communication en langue vivante étrangère 1</b></p>
	<p><b>Culture économique, juridique et managériale</b></p> <p>Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale</li> <li>• Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales</li> <li>• Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique</li> <li>• Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée</li> </ul>	<p><b>Unité U 3</b></p> <p><b>Culture économique, juridique et managériale</b></p>
	<p><b>Bloc facultatif Langue vivante étrangère 2</b></p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Production et interactions orales</li> </ul>	<p><b>Unité UF 1</b></p> <p><b>Communication en langue vivante étrangère 2</b></p>

**ANNEXE II**  
**MODALITÉS DE CERTIFICATION**

**Annexe II a**

**Unités constitutives du diplôme**

<b>UNITÉS</b>	<b>INTITULÉS</b>
<b>U1</b>	<b>Culture générale et expression</b>
<b>U2</b>	<b>Communication en langue vivante étrangère 1</b>
<b>U3</b>	<b>Culture économique, juridique et managériale</b>
<b>U4</b>	<b>Relation client et négociation-vente</b>
<b>U5</b>	<b>Relation client à distance et digitalisation</b>
<b>U6</b>	<b>Relation client et animation de réseaux</b>
<b>UF1 Unité facultative</b>	<b>Communication en langue vivante étrangère 2</b>

## Annexe II c

### Règlement d'examen

<b>BTS</b> <b>Négociation et digitalisation de la</b> <b>relation client</b> <b>(NDRC)</b>			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unité	coef	forme	durée	forme	durée	forme	durée
<b>E1 Culture générale et expression</b>	U1	3	écrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		écrit	4h
<b>E2 communication en langue vivante étrangère 1</b>	U2	3	oral	30 min* + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min* + 30 min
<b>E3 Culture économique, juridique et managériale</b>	U3	3	écrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		écrit	4h
<b>E4 Relation client et négociation-vente</b>	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	40 min* + 1h
<b>E5 Relation client à distance et digitalisation</b>	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
<b>E6 Relation client et animation de réseaux</b>	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min
<b>EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**</b>	UF1		oral	20 mn (20 mn*)	oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (20 mn*)

\*Temps de préparation

\*\* 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 peuvent être pris en compte.

## Annexe II d

### Définition des épreuves

<b>E1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION</b>
--

**COEF. 3**

**U1**

L'unité U 1 Culture générale et expression valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur (publié au B.O. N° 47 du 21 décembre 2006).

<b>E2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1</b>
---

**COEF. 3**

**U2**

#### 1. OBJECTIFS

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à :

- comprendre une langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus ;
- s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

#### 2. MODALITES D'EVALUATION

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en CCF, l'interrogation est conduite par un enseignant ou un formateur de langue vivante, intervenant dans une section NDRC.

##### A. Forme ponctuelle – (épreuve orale 30 minutes)

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 30 minutes, précédé de 30 minutes de préparation.

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par :

- un texte (article de presse ou autre) rédigé en langue étrangère, traitant d'une thématique commerciale et n'excédant pas 50 lignes,
- une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

L'épreuve comprend deux phases :

**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.

**B. Contrôle en cours de formation (2 situations d'évaluation)**

**Situation A : Évaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum (préparation 15 minutes)**

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.

**Situation B : Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum (préparation 15 minutes)**

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.

<b>E3 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE</b>
--

<b>COEF. 3</b>
----------------

<b>U3</b>
-----------

L'unité U3 Culture juridique, économique et managériale valide les compétences établies par l'arrêté du.....

## **Situation B : Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive (25 minutes maximum)**

Au cours de cette situation, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement les autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réseau réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

À l'issue des deux situations d'évaluation, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

### **Composition de la commission d'évaluation**

La commission d'évaluation comprend un professeur ou un formateur, en charge du bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux ».

À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon des modalités fixées par la circulaire nationale d'organisation.

## **EF 1 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2**

**UF1**

### **1. OBJECTIFS**

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

### **2. MODALITES D'EVALUATION : Forme ponctuelle – (épreuve orale 20 minutes)**

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant en BTS NDRC.

L'épreuve permet **l'évaluation de l'expression orale en interaction** et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

Le support d'évaluation remis au candidat en début de préparation est constitué par une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.)

Au cours de l'épreuve, 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.