



RÉGION ACADÉMIQUE  
NORMANDIE

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



Le Recteur de la région académique Normandie  
Recteur de l'académie de Caen  
Chancelier des Universités

à

**Mesdames et Messieurs les Recteurs d'Académie  
Divisions des examens et concours**

**Caen, le 15 janvier 2019**

## Rectorat

Division  
des Examens et  
Concours  
DEC 4.2

Dossier suivi par

Sylvie MICHEL  
(organisation)  
02 31 30 16 80  
[sylvie.michel@ac-caen.fr](mailto:sylvie.michel@ac-caen.fr)

Martine Armand  
(sujets)  
02 31 30 17 60  
[dec1@ac-caen.fr](mailto:dec1@ac-caen.fr)  
[martine.armand@ac-caen.fr](mailto:martine.armand@ac-caen.fr)

Télécopie  
02 31 30 15 36

168, rue Caponière  
B.P. 46184  
14061 CAEN CEDEX 4

[www.ac-caen.fr](http://www.ac-caen.fr)

## **CIRCULAIRE RECTORALE 2019-02**

**Objet : Circulaire nationale d'organisation du BTS TECHNICO-COMMERCIAL  
Session 2019**

**Réf : -Décret modifié n° 95-665 du 9 mai 1995, portant règlement général du BTS  
-Arrêté du 23 août 2006, portant définition et fixant les conditions de  
délivrance du BTS technico-commercial**

L'académie de Caen est chargée de la définition des modalités d'organisation du **BTS  
TECHNICO-COMMERCIAL pour la session 2019.**

### **I - RÈGLES GÉNÉRALES D'ORGANISATION DE L'EXAMEN**

Le régime de passage des épreuves, soit sous forme ponctuelle, soit par CCF, est modifié par le décret n° 2004-1380 du 15.12.2004 publié au BOEN n° 2 du 13 janvier 2005, et l'arrêté du 9 janvier 2006 publié au BOEN n° 7 du 16 février 2006.

L'examen peut revêtir la forme globale ou la forme progressive : lors de l'inscription, le choix est définitif sauf changement de voie de formation.

Les candidats ayant choisi la forme progressive peuvent conserver, à leur demande, les notes inférieures à la moyenne et bénéficient de la compensation entre les notes pour atteindre la moyenne (article 25 du décret n° 2004-1380 du 15.12.2004 publié au BOEN n° 2 du 13.01.2005).

## **II - RÈGLES COMMUNES D'ORGANISATION QUEL QUE SOIT LE TYPE DE CANDIDATURE**

### **-REGROUPEMENTS INTERACADEMIQUES :**

Les regroupements interacadémiques pour la correction des épreuves écrites et les délibérations des jurys sont définis en **ANNEXE I.**

Chaque académie organisatrice (académie pilote ou académie autonome) a la charge d'établir le tableau d'organisation des corrections et des interrogations orales, de convoquer les membres des commissions de correction et d'interrogation, les membres du jury de délibération, et de prendre en charge les frais correspondants.

Le recteur de chaque académie rattachée déterminera le nombre de centres d'examen à ouvrir et en informera l'académie pilote-organisation.

### **-CALENDRIER :**

Les épreuves se dérouleront conformément aux calendriers fixés en **ANNEXE II.**

### **-LIVRETS SCOLAIRES :**

Les livrets scolaires seront conformes au modèle joint en **ANNEXE III.** Afin d'assurer l'anonymat des délibérations des jurys, les établissements de formation devront se conformer strictement aux consignes de rédaction figurant sur les livrets.

### **-COPIES :**

Le modèle national E.N. (quadrillé) sera utilisé par l'ensemble des candidats et pour toutes les épreuves, **sauf pour celles entrant dans le champ de la dématérialisation.**

**Le modèle national de copie CMEN (V2 ou V1)** devra être impérativement utilisé **pour les épreuves dématérialisées**, en l'espèce l'épreuve de Culture Générale et Expression.

### **-DEROULEMENT DES EPREUVES ECRITES :**

Afin d'éviter les risques de fraude, **il est impératif, pour tous les candidats de toutes les académies, de respecter pour chaque épreuve le temps de loge précisé dans l'annexe II.**

Il conviendra également de **proscrire toute utilisation de moyens de télécommunication** (téléphone portable, smartphone, montre connectée, etc.) pendant la durée des épreuves.

## **III - INSTRUCTIONS RELATIVES AUX MODALITÉS DE CORRECTION ET D'INTERROGATION**

### **3.1 - ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE (E3)**

Il y a lieu de prévoir une réunion de concertation et de validation du barème, préalable à la correction, animée par le professeur responsable de la commission.

### **3.2 - NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE (E4) et PROJET TECHNICO-COMMERCIAL (E6)**

Conformément à l'arrêté du 27 juillet 2008, une commission de contrôle sera chargée de vérifier la conformité des dossiers selon des modalités définies par chaque académie.

En cas de non-conformité, la mention « NV » sera portée sur le bordereau de notation.

### **3.3 - MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS TECHNICO-COMMERCIALES (E5) :**

Afin d'harmoniser les pratiques, **une réunion restreinte de mise au point du barème préalable à la correction aura lieu sous forme de visioconférence le VENDREDI 24 mai 2019 à 14h00.**

Les codes d'accès seront communiqués ultérieurement aux différentes académies.

L'organisation de la restitution des consignes de correction et d'évaluation de cette épreuve sera prise en charge par chacune des académies organisatrices dans le cadre académique ou inter-académique.

Il est souhaitable que la correction ait lieu dans un centre de correction académique unique. Une commission de barème composée de tous les correcteurs concernés se réunira la première demi-journée. Une commission d'harmonisation entre tous les correcteurs se tiendra après les corrections.

### **3.4 - ÉPREUVES DE COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (E2 et EF1) :**

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur un ou plusieurs documents textuels, iconographiques et/ou enregistrements audio ou vidéo en relation avec l'activité commerciale.

#### ***A- EPREUVE OBLIGATOIRE EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (E2) (reprise du référentiel du diplôme)***

***Oral 30 minutes + 30 minutes de préparation. Coefficient 3***

##### ***Objectifs et modalités de l'épreuve :***

Il s'agit de « vérifier la capacité du candidat à participer à un dialogue en langue étrangère, conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial » dans les trois parties de l'épreuve.

Le candidat dispose de tous les documents supports des différentes parties de l'épreuve en loge. Si l'un des supports est un enregistrement audio ou vidéo, il peut l'écouter ou le visionner autant de fois qu'il le souhaite. Il gère son temps de préparation comme il l'entend. Les trois parties sont notées de façon équivalente.

##### **1- Prise de parole en continu et en interaction à partir d'un texte ou d'un enregistrement audio ou vidéo (10 minutes environ) :**

- a - présentation (préparée en loge) par le candidat d'un document textuel, sonore, ou vidéo,
- b - entretien avec l'examineur au sujet du document (demande de précisions, clarification, approfondissement, etc.).

Le texte, d'une longueur de 200 mots maximum, ne présentera pas de technicité excessive ni une charge lexicale importante même s'il doit être en relation avec le domaine professionnel : coupures de presse, brochures, extrait de magazine professionnel, etc.

Il en sera de même pour les documents enregistrés dont la longueur n'excédera pas 2 minutes 30.

##### **2- Echange au sujet du stage en milieu professionnel (10 minutes environ)**

Au cours de cet entretien, l'examineur donnera l'occasion au candidat de présenter rapidement son stage (lieux, tuteur, nature des activités) et de mettre en valeur sa signification personnelle sur les plans humain et socioculturel (environnement, déplacements, vie quotidienne, relations avec les personnes au sein de l'entreprise et à l'extérieur, expérience acquise dans le monde du travail, etc.).

### **3- Présentation et comparaison de deux produits similaires présentés à partir d'un ou de deux documents dans le but de renseigner un client (10 minutes environ)**

Le professeur/client pourra demander des informations, des précisions. Cette partie, si elle s'apparente à une simulation de vente, consiste essentiellement en une présentation comparative et en un échange :

a - présentation comparative des deux produits, de leurs avantages respectifs et de leurs inconvénients,

b - demande de précisions de la part du client.

Le ou les documents de type catalogue ou publicité en langue étrangère comporteront notamment un descriptif du produit, son prix, éventuellement une fiche technique, des photographies ou des dessins.

Le ou les documents seront essentiellement iconographiques (photos, publicités, extraits de catalogue) et pourront être accompagnés d'informations écrites (descriptif, prix). Ce ou ces documents devant être utilisés comme tremplins pour l'expression, on évitera toute difficulté majeure et on les accompagnera si nécessaire de quelques notes explicatives, lexicales notamment.

### ***B- EPREUVE FACULTATIVE EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (EF1)***

***Oral 20 minutes + 20 minutes de préparation.***

#### ***Objectifs et modalités de l'épreuve :***

Il s'agit de « vérifier la capacité du candidat à participer à un dialogue en langue étrangère, conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial » dans les deux parties de l'épreuve.

Le candidat reçoit le document support de l'épreuve avant d'entrer en loge. S'il s'agit d'un enregistrement audio ou vidéo, il peut l'écouter ou le visionner autant de fois qu'il le souhaite. Il gère son temps de préparation comme il l'entend.

#### **1 - Prise de parole en continu et en interaction à partir d'un texte ou d'un enregistrement audio ou vidéo (10 minutes environ). Noté sur 13**

a - présentation (préparée en loge) par le candidat d'un document textuel, sonore, ou vidéo,

b - entretien avec l'examineur au sujet du document (demande de précisions, clarification, approfondissement, etc.).

Le texte, d'une longueur de 150 mots maximum, ne présentera pas de technicité excessive ni une charge lexicale importante même s'il doit être en relation avec le domaine professionnel : coupures de presse, brochures, extrait de magazine professionnel, etc.

Il en sera de même pour les documents enregistrés dont la longueur n'excédera pas 2 minutes 30.

#### **2 - Echange au sujet du stage en milieu professionnel (10 minutes environ). Noté sur 7**

Au cours de cet entretien, l'examineur donnera l'occasion au candidat de présenter rapidement son stage (lieux, tuteur, nature des activités) et de mettre en valeur sa signification personnelle sur les plans humain et socioculturel (environnement, déplacements, vie quotidienne, relations avec les personnes au sein de l'entreprise et à l'extérieur, expérience acquise dans le monde du travail, etc.).

### **3.5 - CHOIX DES CORRECTEURS ET INTERROGATEURS**

Il est nécessaire que les correcteurs et interrogateurs des épreuves spécifiques à ce B.T.S. (épreuves professionnelles et épreuves de langues vivantes) enseignent les matières correspondantes dans une section de techniciens supérieurs « Technico-commercial ».

Pour les épreuves ponctuelles terminales, un examinateur, enseignant ou professionnel, ne peut en aucun cas interroger ses propres étudiants ou stagiaires.

Il conviendra de demander dès maintenant aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec l'indication de leurs possibilités d'interrogation. Il paraît en effet indispensable de fixer longtemps à l'avance, avec les professionnels retenus, leurs journées d'interrogation et de leur confirmer ces dates au moins un mois avant les épreuves ; il est souhaitable d'attirer leur attention sur l'intérêt de participer à au moins une journée d'interrogation.

Une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation des notes après les épreuves.

Chaque commission de correction ou d'interrogation sera animée par un responsable désigné par le recteur, après consultation du président du jury dans l'académie organisatrice.

### **3.6 - JURY DE DELIBERATION**

Il sera désigné par chaque Recteur concerné et sera composé conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n° 95-665 du 9 mai 1995. Le jury arrêtera les notes de C.C.F. proposées par une commission d'harmonisation qui se sera réunie préalablement (émanation du jury).

Pour le Recteur et par délégation,  
La Chef de la Division  
des Examens et Concours



Michaël TERTRAIS

## BTS TECHNICO-COMMERCIAL 2019

### ANNEXE I

### REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES	CANDIDATS INDIVIDUELS
AIX-MARSEILLE	REUNION	CORSE, MAYOTTE
BESANCON	DIJON	
CAEN	ROUEN	NOUVELLE-CALEDONIE POLYNESIE FRANCAISE
GUADELOUPE	GUYANE, MARTINIQUE	
MONTPELLIER	TOULOUSE	
NANCY-METZ	REIMS, STRASBOURG	
POITIERS	BORDEAUX, LIMOGES	

#### **ACADÉMIES AUTONOMES :**

AMIENS, CLERMONT-FERRAND, GRENOBLE, LILLE, LYON, NANTES, NICE, ORLEANS-TOURS, RENNES, SIEC

## BTS TECHNICO-COMMERCIAL 2019

### ANNEXE II

### CALENDRIER DES EPREUVES

Dates	Épreuves	Métropole	Guadeloupe Martinique Guyane	Réunion
Lundi 13 mai	E.3 – ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE	14h00 - 17h00 2 h de loge	10h00 - 13h00	16h00 – 19h00 2 h de loge
Mardi 14 mai	E.1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	14h00 - 18h00 2 h de loge	10h00 - 14h00	16h00 – 20h00 2 h de loge
Mercredi 15 mai	E.5 – MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITES TECHNICO-COMMERCIALES	14h00 - 18h00 3h de loge	10h00 – 14h00 3h de loge	16h00 – 20h00 3h de loge

#### Métropole – Réunion :

**Épreuves : Culture générale et expression et Environnement économique et juridique : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2<sup>ème</sup> heure des épreuves.**

#### Toutes zones :

**Épreuves de management et gestion d'activités technico-commerciales : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 3<sup>ème</sup> heure des épreuves.**

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

\*\*\*\*

Les dates des épreuves orales sont à l'initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs.

<b>EXAMEN : Brevet de Technicien Supérieur</b> Spécialité : <b>TECHNICO-COMMERCIAL</b> Langue vivante 1 : ..... <i>(à préciser obligatoirement)</i>	Session :  <b>20 ..</b>	NOM : ..... Prénom : ..... <b>Date de naissance :</b> /     /	CACHET DE L'ETABLISSEMENT
--	-------------------------------	---	---------------------------

CLASSE DE : Année antérieure à l'examen			MATIERES ENSEIGNEES Dans l'ordre où elles figurent dans le règlement d'examen	CLASSE DE : Année de l'examen			APPRECIATIONS
1 <sup>er</sup> Sem	2 <sup>ème</sup> Sem	Moyenne		1 <sup>er</sup> Sem	2 <sup>ème</sup> Sem	Moyenne	
			1 - CULTURE GENERALE et EXPRESSION				
			2 - LANGUE VIVANTE I :				
			3 - ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE et JURIDIQUE				
			4 - TECHNOLOGIES INDUSTRIELLES				
			5 - GESTION DE PROJET				
			6 - DEVELOPPEMENT DE CLIENTELES				
			7 - COMMUNICATION et NEGOCIATION				
			8 - MANAGEMENT COMMERCIAL				
			9 - LANGUE VIVANTE II : ..... (enseignement facultatif)				

<b>AVIS DU CONSEIL DE CLASSE</b> (entourer ci-dessous l'avis correspondant)	<b><u>COTATION DE LA CLASSE</u></b> <b><u>AVIS</u></b>	<b>RESULTATS DE LA SECTION</b> <b>LES 5 DERNIERES ANNEES</b>	<b>Date et signature du candidat</b> (Remarques éventuelles)													
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">TRES FAVORABLE <b>A</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">FAVORABLE <b>B</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">PREUVES <b>D</b></td> </tr> </table>	TRES FAVORABLE <b>A</b>	FAVORABLE <b>B</b>	PREUVES <b>D</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">TRES Favorable</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Favorable</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Preuves</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Effectif total de la classe</td> </tr> </table>		TRES Favorable	Favorable	Preuves	Effectif total de la classe	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Années</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Présentés</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Reçus</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">%</td> </tr> </table>		Années	Présentés	Reçus	%	
TRES FAVORABLE <b>A</b>	FAVORABLE <b>B</b>	PREUVES <b>D</b>														
	TRES Favorable	Favorable	Preuves	Effectif total de la classe												
	Années	Présentés	Reçus	%												
(observations éventuelles)	Répartition en %															



		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	LANGUE VIVANTE 1	ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE	TECHNOLOGIES INDUSTRIELLES	GESTION DE PROJET	DEVELOPPEMENT DE CLIENTELES	COMMUNICATION ET NEGOCIATION	MANAGEMENT COMMERCIAL	LANGUE VIVANTE 2	
20	19										<b>RÉSULTAT DE L'EXAMEN</b>
18	17										
16	15										
14	13										
12	11										
10	9										
8	7										
6	5										<b>VISA DU PRÉSIDENT DE JURY</b>
4	3										
2	1										

- Profil de la classe en noir - Profil du candidat en rouge

***Le graphique ne prendra en compte que les résultats de la 2<sup>ème</sup> année***

**ANNEXE III bis**

**LIVRET SCOLAIRE**

**REGLES DE PRESENTATION 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 notes semestrielles, mais il est bien entendu possible de mettre des notes trimestrielles, à condition de l'indiquer clairement.

**2-** Chaque discipline représentée par une ligne sur le livret fera l'objet d'une note et d'une appréciation portée 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. Veillez à bien relier les points afin d'obtenir une courbe pour l'étudiant en rouge et une pour la classe en noir.

**ANNEXE IV**

**E4 - NÉGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE (coef. 4) – U4**

**I - Définition de l'épreuve**

**Finalité et objectif, contenu et critères de l'évaluation :** voir le référentiel

**II - Modalités d'évaluation**

**A. Contrôle en cours de formation**

Deux situations d'évaluation sont réparties dans le temps de formation, dans l'ordre ci-dessous :

**Situation d'évaluation n°1 :**

**Elle permet d'évaluer les compétences C111 et C112**

Elle porte sur la phase préparatoire à toute situation de communication - négociation technico-commerciale. Elle s'appuie sur la constitution préalable par l'étudiant d'un dossier individuel en relation avec une situation de communication - négociation technico-commerciale rencontrée lors de la réalisation de son projet en entreprise.

Ce dossier est constitué :

- d'une fiche descriptive de la situation de communication - négociation présentée (marché, client, projet...) et d'une analyse structurée de cette situation (voir annexe IV-1) ;
- d'éléments rendant compte du travail de préparation de cette situation de communication - négociation, dont une synthèse de la recherche documentaire réalisée ;
- des supports conçus ou adaptés par l'étudiant pour mener à bien cette négociation (extraits de fichiers clients ; fiches techniques produit/service ; plan de découverte ; argumentaire commercial ; réponses aux objections déjà répertoriées ...)
- des références des sources d'information internes et externes mobilisées.

Le dossier sera réalisé impérativement à l'aide de l'outil informatique.

Cette situation d'évaluation prend la forme d'une prestation orale qui comprend une présentation du dossier et un entretien sur la situation de communication - négociation rencontrée.

**Situation d'évaluation n°2 :**

**Elle permet d'évaluer les compétences C121, C122, C123 et C124.**

L'évaluation est précédée par une période de préparation. La durée de celle-ci est laissée à l'appréciation de la commission d'interrogation en fonction de l'importance des modifications apportées à la situation de négociation.

Le candidat pourra s'appuyer sur tout support à sa convenance.

Selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'organisation, la commission d'interrogation proposera, en outre, au candidat les documents complémentaires nécessaires à la préparation, en particulier la fiche de modification des paramètres (voir annexe IV-2).

La situation d'évaluation est décomposée en trois phases successives :

- 1) une négociation simulée prenant appui sur un contexte technico-commercial présentant des similarités avec celui retenu pour la situation d'évaluation n°1,
- 2) un entretien portant sur le déroulement de la négociation et le suivi technico-commercial envisageable,
- 3) un entretien prenant appui sur la situation présentée au candidat et permettant d'élargir le contexte technique de la négociation, dans le cadre de la spécialité préparée par l'étudiant.

L'évaluation des situations est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles membres de l'équipe pédagogique et ayant eu les candidats dans les enseignements concernés, et si possible un professionnel.

En aucun cas la note proposée à chaque situation d'évaluation n'est communiquée au candidat.

#### **Cette circulaire nationale d'organisation comprend :**

- un modèle de fiche descriptive de situation de négociation technico-commerciale pour chaque situation d'évaluation (annexe IV-1) ;
- une fiche de modification de paramètres élaborée par la commission et remise au candidat en perspective de la situation d'évaluation n° 2 (annexe IV-2) ;
- une grille d'aide à l'évaluation pour chaque situation d'évaluation (annexe IV-3) ;
- une fiche de synthèse de l'évaluation en CCF (annexe IV-4).
- les dispositions générales sur la mise en place du CCF (annexe VII).

#### **La validation des notes**

Les établissements adresseront au jury, à une date fixée par chaque rectorat, les différents documents utilisés lors des deux situations d'évaluation : fiche descriptive de la situation de négociation-communication (annexe IV-1), fiche de modification des paramètres (annexe IV-2), les grilles individuelles d'aide à l'évaluation (annexes IV-3) et fiche de synthèse de l'évaluation en CCF (annexe IV-4). En outre un bordereau récapitulera les notes obtenues par l'ensemble des candidats de l'établissement, avec les moyennes et l'écart-type.

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen attentif des documents fournis, formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note de l'ensemble des candidats. À cet effet, une commission d'harmonisation, émanation du jury, se réunit préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation soit représenté au sein de cette commission. Un temps nécessaire à ce travail sera donc prévu en conséquence par les divisions des examens et concours. La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury lors de la délibération finale.

#### **B. Le contrôle ponctuel**

Épreuve orale d'une **durée maximale de 50 minutes**, avec 50 minutes de préparation.

L'épreuve prend appui sur un dossier composé d'au moins **deux fiches** descriptives de situation de communication - négociation technico-commerciale présentées par le candidat (voir annexe IV-1). Ces fiches décrivent des situations professionnelles réelles rencontrées par le candidat lors de sa formation en entreprise, lors des missions préparatoires, du projet, ou de son activité professionnelle. Le candidat aura choisi ces situations pour leur intérêt technique et commercial et leur capacité à rendre compte de son expérience professionnelle.

Chaque fiche comprendra impérativement les rubriques suivantes :

- dénomination sociale, coordonnées et activité(s) de l'entreprise concernée,
- informations sur les acteurs impliqués dans la situation de négociation décrite (nom, qualité, profil...),
- informations techniques et commerciales sur l'objet de la négociation,
- contexte de la situation de négociation,

- justification du choix de la situation de communication - négociation présentée,
- objectifs poursuivis par les acteurs en présence,
- conditions de déroulement,
- stratégie(s) de négociation mise en place,
- difficultés observées ou rencontrées,
- résultats obtenus,
- analyse critique de la communication.

Chaque fiche descriptive sera accompagnée de 10 pages maximum d'annexes utiles à la conduite de la négociation technico-commerciale (outils d'aide à la vente, visuels, extraits de tarifs...). Un modèle de fiche descriptive est proposé par la circulaire nationale d'organisation (annexe IV-1).

Les fiches descriptives remplies par le candidat sont mises à la disposition du jury avant l'épreuve dans des conditions définies par chaque rectorat. La commission d'interrogation choisit une de ces situations de communication-négociation et construit une situation de communication-négociation nouvelle en modifiant certains paramètres. Ces changements de paramètres sont recensés dans l'annexe IV-2, laquelle est remise au candidat avant la préparation.

**Le contrôle de conformité du dossier** est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas d'absence ou de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais **non validé** et ne peut se voir délivrer le diplôme. Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité des documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas est signalé au président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification. En aucun cas cette notation ne tient compte des doutes sur la validité du dossier. Sur les grilles prévues à cet effet, les commissions d'interrogation veilleront en particulier à ne justifier leur notation qu'au regard de la seule prestation du candidat, en dehors de toute mention sur la non-recevabilité éventuelle du dossier, quelle qu'en soit la nature.

### **L'épreuve se déroule en quatre parties :**

**Première partie :** Le candidat présente la situation de communication – négociation choisie par la commission d'interrogation sans tenir compte des modifications apportées à la situation par la commission. Il explicite le contexte technico-commercial de la négociation, les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes à surmonter, les résultats obtenus, et justifie les choix en termes de stratégie de communication. La commission peut être conduite à demander des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points précédemment exposés (durée maximale : 10 minutes) ;

**Deuxième partie :** une simulation de la négociation technico-commerciale est conduite à partir de la situation modifiée proposée par la commission (durée maximale 25 minutes);

**Troisième partie :** un entretien porte sur le déroulement de la négociation et le suivi technico-commercial envisageable (durée maximale 5 minutes) ;

**Quatrième partie :** Un entretien avec le candidat permet d'élargir le contexte technico-commercial de la négociation précédemment simulée à l'analyse technique d'autre(s) solution(s), choisie(s) par les formateurs en référence avec la spécialité préparée par l'étudiant.

Le dossier est fourni par le candidat à une date précisée par la circulaire d'organisation interacadémique ou académique. Il constitue le support à l'épreuve de négociation et n'est pas noté.

Pour cette épreuve, le candidat pourra se munir d'outils de communication nomades.

### **Composition de la commission d'interrogation :**

L'évaluation est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles intervenant en section de techniciens supérieurs technico-commercial dans les enseignements concernés, et si possible un professionnel. La commission utilisera la grille d'évaluation fournie en annexe IV-5 du présent document.

**EPREUVE E4 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**ANNEXE IV-1**

**FICHE D'ANALYSE DE SITUATION DE NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**Annexe IV-1 : fiche d'analyse de situation de négociation technico-commerciale**

BTS Technico-commercial <b>Session....</b>	
<u>E4 – NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE</u>	<u>FICHE DE SITUATION N°.....</u> (N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)
<u>Situation de COMMUNICATION-NÉGOCIATION</u>	
<b>TITRE :</b>	
<b>ÉTUDIANT(E)</b> Nom : <span style="margin-left: 150px;">Prénom :</span>	
<b>CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE</b> Nom de l'entreprise : <span style="margin-left: 100px;">Adresse :</span>  Activité : <span style="margin-left: 100px;">Service :</span>	
<b>LIEU DE LA COMMUNICATION :</b>	<b>DATE(S), PERIODE(S) :</b>
<b>ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION TECHNICO-COMMERCIALE</b>	
<b>NOM</b>	<b>Qualité</b>
<b>Contexte technico-commercial de la rencontre :</b>          	
<b>Objet de l'entretien :</b>          	
<b>NB : Cette partie peut être complétée par des annexes que le candidat apportera le jour de l'épreuve (pour l'évaluation ponctuelle) ou lors de la situation d'évaluation n°1 (pour les candidats en CCF).</b>	

<b>Situation de COMMUNICATION-NÉGOCIATION</b>		<b>Fiche de situation N° .....</b> (N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)	
<b>NOM :</b>		<b>Prénom :</b>	
<b>Caractéristiques de l'entreprise du vendeur</b>			
<b>Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques...</b>			
<b>Caractéristiques technico-commerciales de la négociation</b>			
<b>Composition et fonctionnement du circuit de décision</b> <i>(Nombre d'intervenants, postes, processus de décision...)</i>			
<b>Nature technico-commerciale de l'objet de la négociation</b> <i>(Produit, services, degré de complexité technique, type d'achat...)</i>			
<b>Contexte spatio-temporel</b> <i>(Lieu ?... à quel moment se situe la communication dans la relation client ?...)</i>			
<b>ANALYSE DE LA RELATION</b>			
	<b>MOI</b>	<b>L'AUTRE</b>	
<b>Positionnement</b> <i>(Statut et rapport de place dans l'entreprise, le circuit de décision)</i>			
<b>Éléments de diagnostic</b> <i>(Age, sexe, culture d'entreprise, personnalité, valeurs, positionnement dans la relation, nature des transactions passées, opportunités, contraintes...)</i>			
<b>Problématique</b> <i>(Enjeux personnels, objectifs fixés, marge de manœuvre, enjeux techniques...)</i>			
<b>Outils de la négociation à apporter le jour de l'épreuve</b>			



<i>Situation de COMMUNICATION-NÉGOCIATION</i>		<b>Fiche de situation N° .....</b> (N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)	
<b>NOM :</b>		<b>Prénom :</b>	
<b>DÉROULEMENT DE LA SITUATION</b>			
<b>PHASES</b>		<b>DESCRIPTION</b>	
<b>Solution technique et commerciale retenue (produits, cahier des charges, services associés, conditions commerciales)</b>			
<b>Évaluation de la relation (résultats, difficultés rencontrées, analyse critique)</b>			

**EPREUVE E4 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**ANNEXE IV-2**

**FICHE DE MODIFICATION DES PARAMETRES A REMPLIR PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION**

<b>E4 ÉPREUVE DE NEGOCIATION</b> <b>TECHNICO-COMMERCIALE</b>	<i>Session....</i>	Fiche de situation N°  (N° pour l'évaluation ponctuelle uniquement)
---	--------------------	---

### **Fiche de modification des paramètres**

Pour préparer la simulation, les candidats tiendront compte des informations ci-dessous :

<b>PARAMÈTRES MODIFIÉS</b> ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies	
<b>LE CONTEXTE GENERAL DE LA RELATION</b>	
<b>LES ACTEURS</b> <i>(contexte situationnel de la relation, place dans le circuit de décision)</i>	
<b>L'OBJET</b> <i>(produit, services, degré de complexité...)</i>	

<b>LE DEROULEMENT</b>	
<b>LE CONTEXTE TECHNIQUE</b>	
<b>LA SOLUTION TECHNIQUE</b>	
<b>DELIMITATION DE LA SEQUENCE A SIMULER</b>	

N° Jury (pour l'évaluation ponctuelle uniquement) :

**EPREUVE E4 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**ANNEXE IV-3**

**GRILLE D’EVALUATION EPREUVE E4 POUR LES CANDIDATS EN CCF, SITUATION 1**

**GRILLE D’EVALUATION DES CANDIDATS EN CCF, EPREUVE E4, SITUATION 2**

**Annexe IV-3 : Grille d'évaluation épreuve E4 pour les candidats en CCF, situation 1**

BTS Technico-commercial Session.....				
E4 – Négociation Technico-commerciale - CCF SITUATION 1				
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION				
NOM et Prénom du candidat :		Durée d'interrogation :		
		Date :		
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
1. Identification des informations sur la situation commerciale, technique et financière <b>C1.1.1 Identifier les variables d'environnement du client</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Identification du circuit de décision du client. <b>C1.1.1</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Identification des attentes du client et de la demande dérivée pouvant aller jusqu'à la formulation conjointe d'une proposition <b>C1.1.1</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Évaluation du risque client et du risque affaire <b>C1.1.1</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Des objectifs fixés en adéquation avec le contexte technique et commercial et qui respectent les contraintes repérées <b>C1.1.2 Préparer une négociation</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. L'adaptation des outils et supports au contexte, aux objectifs <b>C1.1.2</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Une exploitation correcte des bases de données de l'entreprise <b>C1.1.2</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<b>Note :</b>	<b>/20</b>
			<b>Note :</b>	<b>/8</b>

**Annexe IV-3 (suite) : Grille d'évaluation des candidats en CCF, épreuve E4, Situation 2**

<b>BTS Technico-commercial</b>						
<b>Session .....</b>						
<b>E4 – Négociation Technico-commerciale - CCF SITUATION 2</b>						
<b>GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION</b>						
<b>NOM et Prénom du candidat :</b>			<b>Durée d'interrogation :</b>			
			<b>Date :</b>			
<b>Critères d'évaluation</b>			Très insuf- fisant	Insuf- fisant	Bien	Très Bien
8. Une attitude et un comportement propices à la négociation <b>C1.2.1 Découvrir le projet du client</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Une capacité d'écoute et de synthèse permettant la reformulation de la problématique <b>C1.2.1</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Une solution répondant aux attentes du client et respectant les objectifs et contraintes du vendeur au regard du cahier des charges <b>C1.2.2 Élaborer et proposer une solution technico-commerciale</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Une communication claire, concise, utilisant un vocabulaire technique approprié <b>C1.2.2</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. L'utilisation rationnelle d'outils techniques et commerciaux <b>C1.2.2</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Un traitement efficace des objections <b>C1.2.2</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De la réactivité dans la recherche de solutions et l'adaptation aux objections <b>C1.2.2</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Une concrétisation de l'accord sous une forme adaptée (contrat, devis, bon de commande) <b>C1.2.3 Finaliser la solution</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. L'exécution complète du contrat <b>C1.2.3</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. La gestion et l'utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente <b>C1.2.4 exécuter et suivre le contrat</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Note : /20</b>						
<b>Note : /12</b>						

**EPREUVE E4 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**ANNEXE IV-4**

**FICHE DE SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E4 EN CCF**



**BTS Technico-commercial**

*Session.....*

**APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 – NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**NOM et Prénom du candidat :**

**Date :**

**NOTE sur 20**

Appréciation globale

**Nom, qualité et signature des examinateurs :**

-  
-  
-

**Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, uniquement après la délibération du jury final**

**EPREUVE E4 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**ANNEXE IV-5**

**GRILLE D’EVALUATION EPREUVE E4 - CONTROLE PONCTUEL**

## Annexe IV-5 : Grille d'évaluation épreuve E4 - contrôle ponctuel

BTS Technico-commercial Session .....				
E4 – Négociation Technico-commerciale				
GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION				
NOM et Prénom du candidat :		N° Commission :		
Numéro du candidat :		Date :		
Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
- Identification des informations sur la situation commerciale, technique et financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Identification du circuit de décision du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Identification des attentes du client et de la demande dérivée pouvant aller jusqu'à la formulation conjointe d'une proposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Évaluation du risque client et du risque affaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Des objectifs fixés en adéquation avec le contexte technique et commercial et qui respectent les contraintes repérées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'adaptation des outils et supports au contexte, aux objectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une exploitation correcte des bases de données de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une attitude et un comportement propices à la négociation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une capacité d'écoute et de synthèse permettant la reformulation de la problématique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une solution répondant aux attentes du client et respectant les objectifs et contraintes du vendeur au regard du cahier des charges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une communication claire, concise, utilisant un vocabulaire technique approprié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'utilisation rationnelle d'outils techniques et commerciaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Un traitement efficace des objections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De la réactivité dans la recherche de solutions et l'adaptation aux objections	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Une concrétisation de l'accord sous une forme adaptée (contrat, devis, bon de commande)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'exécution complète du contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La gestion et l'utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<b>Note : /20</b>

**BTS Technico-commercial**  
*Session .....*

**APPRECIATION DE L'EPREUVE E4 – NÉGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**NOM et Prénom du candidat :** \_\_\_\_\_

**N° Commission :** \_\_\_\_\_

**N° Candidat :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

**NOTE sur 20**

**Appréciation globale**

**Nom, qualité et signature des examinateurs :**

- 
- 
- 

**Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande, uniquement après la délibération du jury final.**

**EPREUVE E4 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE**

**ANNEXE IV-6**

**DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LA MISE EN PLACE DU CCF**

## ANNEXE IV-6 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LA MISE EN PLACE DU CCF

Depuis la session 2008, les candidats des établissements publics ou privés sous contrat, CFA ou sections d'apprentissage habilitées, de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités, sont autorisés à passer l'épreuve E4 en contrôle en cours de formation (CCF). Conformément à la réglementation, les candidats de ces établissements peuvent cependant être contraints de passer l'épreuve sous sa forme ponctuelle, sur décision rectorale, en cas de dysfonctionnements constatés dans le respect des modalités de mise en œuvre du CCF.

Les étudiants des établissements hors contrat, CFA et centres de formation professionnelle continue non habilités ne sont pas concernés par cette réglementation.

### 1. Principes généraux

La nouvelle réglementation, dont l'objectif principal est d'adapter l'évaluation des compétences en fonction du degré d'acquisition de chaque étudiant, entraîne des modifications dans l'organisation de la formation et dans les modalités d'évaluation des compétences propres à l'épreuve présentée en CCF.

Textes réglementaires (pour mémoire, textes concernant les diplômes de niveau 4 et 5) :

- Arrêté du 29 juillet 1992 portant sur les modalités d'organisation et de prise en compte des épreuves en CCF pour la délivrance des BEP et des CAP.
- Règlement général des baccalauréats professionnels (décret 95-663 du 9 mai 1995 modifié par le décret 96-841 du 23 septembre 1996).
- Note de service 97-203 relative à la mise en œuvre de la nouvelle réglementation du baccalauréat professionnel.

Textes intéressant les diplômes de niveau 3 (BTS)

- Arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le CCF au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel et au brevet de technicien supérieur.
- Note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel.
- Arrêtés de création des différents diplômes concernés.

5 grands principes encadrent le CCF :

- Des étudiants-candidats évalués pendant leur formation, lorsque les compétences sont jugées suffisamment acquises pour être évaluées ;
- Des formateurs-évaluateurs du candidat ;
- Des compétences terminales, issues du référentiel, à évaluer une seule fois ;
- Des compétences contrôlées par sondage
- Des moments d'évaluation variables selon les centres de formation et selon les étudiants.

### 2. Les situations d'évaluation

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur la notion de situation d'évaluation.

Celle-ci se caractérise par :

- un contexte professionnel, décrit dans le référentiel des activités professionnelles au travers des fonctions ;
- des compétences terminales, à évaluer, et des savoirs, à mobiliser, indiqués de façon exhaustive et limitative dans le référentiel ;
- des conditions de réalisation (les outils utilisables, les contraintes à prendre en compte...), indiquées dans le référentiel dans la colonne « on donne » du tableau des compétences à acquérir ;
- des critères d'évaluation explicites, indiqués dans le référentiel, et des niveaux d'exigence<sup>1</sup>, identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle et communs à tous les centres de formation.

---

<sup>1</sup> Niveau d'exigence : niveau terminal minimum à atteindre pour considérer la compétence comme acquise (niveau nécessaire pour avoir au minimum 10 sur 20 lors de l'évaluation)

Ces situations d'évaluation font partie intégrante du processus de formation. Elles ne diffèrent pas, dans leur contenu, des situations de formation car elles relèvent de références communes (les compétences à faire acquérir). Les situations d'évaluation ne visent pas à évaluer obligatoirement de façon exhaustive toutes les compétences. En conséquence, les compétences non évaluées sont réputées acquises.

Le candidat est informé par le formateur-évaluateur des objectifs visés par les situations d'évaluation : conditions de réalisation, modalités, critères d'évaluation.

### 3. Les périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation :

- sont prédéfinies et fixées par l'équipe pédagogique de chaque établissement, en accord avec le chef d'établissement, dans le respect des consignes nationales et portées à la connaissance des étudiants dès le début de la formation ;
- s'intègrent dans la progression pédagogique de l'ensemble de l'équipe des formateurs, toutes disciplines confondues.

Les moments d'évaluation sont étalés dans le temps et peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre<sup>2</sup> ;
- d'un centre à un autre, en fonction du projet pédagogique de l'équipe ;
- d'une année sur l'autre, en fonction de l'activité et du niveau des étudiants concernés.

Cependant, ces moments d'évaluation sont placés en seconde année de formation, mêmes si certaines compétences peuvent être acquises dès la fin de la première année, afin que l'étudiant-candidat puisse bénéficier du temps nécessaire à la constitution du dossier réglementaire.

### 4. L'évaluation

Elle est effectuée par un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation, et un professionnel. La connaissance du travail réel (et non déclaratif) accompli par le candidat, des progrès réalisés pendant la formation et du niveau atteint préalablement, est indispensable à une évaluation pertinente.

Les évaluations d'un ou plusieurs des étudiants sont étalées dans la période préalablement fixée. Lorsque leur(s) formateur(s) estime(nt) que plusieurs étudiants sont prêts à être évalués, ceux-ci sont convoqués par le chef d'établissement dans la période fixée. En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut pas être évalué pour cette épreuve, le diplôme ne pourra lui être délivré.

Ces modalités d'évaluation ne conduisent pas à interrompre la formation des autres étudiants du groupe. En effet, la possibilité d'évaluer uniquement un petit groupe d'étudiants n'oblige pas à interrompre la formation du reste de la classe.

Le total des durées des différentes situations d'évaluation ne peut excéder la durée maximale prévue pour l'épreuve ponctuelle terminale équivalente. Les durées prévues pour chaque situation d'évaluation dans le texte définissant l'épreuve en CCF sont des *maxima*.

Les compétences sont certifiées à un niveau d'exigence terminal (dans la colonne « Critères d'évaluation - on exige » du tableau des compétences à acquérir du référentiel).

L'évaluation est globale. La réglementation indique très précisément et de façon limitative les compétences à évaluer pour chaque situation. Ces compétences renvoient elles-mêmes à des situations professionnelles de référence homogènes. Dans le cadre de chaque situation d'évaluation il ne saurait y avoir d'évaluation de compétences isolées, soit par fractionnement dans le temps, soit par notation séparée.

---

<sup>2</sup> Remarque : pour les BTS prévoyant plusieurs situations d'évaluation, les conséquences pédagogiques de cette modulation possible sont importantes : un étudiant performant sur les compétences requises pour la première situation d'évaluation pourra, grâce à une évaluation précoce, se concentrer plus longuement sur l'acquisition des autres compétences.

## BTS TECHNICO-COMMERCIAL 2019

### ANNEXE V

#### **E5 - MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS TECHNICO-COMMERCIALES (coef. 4) – U5**

##### **1. Définition de l'épreuve**

**Finalités et objectifs, contenu, critères d'évaluation** : voir le référentiel

##### **2. Modalités d'évaluation**

Cette épreuve se passe sous forme ponctuelle.

Il s'agit d'une épreuve écrite d'une durée de 4 heures s'appuyant sur un ou plusieurs cas concrets présentant chacun une situation technico-commerciale tirée de la réalité.

De nature synthétique, les cas proposés nécessitent la mobilisation de savoirs et savoir-faire technologiques transversaux.

La situation professionnelle décrite pourra être accompagnée des documents ressources destinés à permettre une analyse de la situation commerciale et de son environnement.

##### **3. Composition de la commission de correction**

La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs : un enseignant chargé du management commercial ou du développement de clientèles et un enseignant chargé de l'enseignement de technologie industrielle, dans des sections préparant au brevet de technicien supérieur technico-commercial.

##### **4. Barème**

La correction de l'épreuve sera précédée d'une **réunion nationale** de mise au point définitive du barème et d'harmonisation des conditions de correction qui aura lieu sous forme de visioconférence le **vendredi 24 Mai 2019** (voir page III de la circulaire).



**ANNEXE VI**

**E6 - PROJET TECHNICO-COMMERCIAL (coef. 5) – U6**

**I – Définition de l'épreuve**

**Finalités, objectifs, contenu et critères d'évaluation** : voir le référentiel

**II - Modalités d'évaluation**

**A. Contrôle en cours de formation**

L'évaluation est réalisée au travers **d'une situation d'évaluation orale**.

La durée ne peut dépasser 50 minutes.

L'évaluation s'appuie sur un dossier élaboré par le candidat qui comprendra :

- Les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (modèle en **Annexe VI-2**).
- La ou les fiche(s) de synthèse d'un ou de(s) projets. Pour décrire le ou les projet(s) technico-commercial(iaux), le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en **annexe VI-1**.

L'évaluation de la situation est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles membres de l'équipe pédagogique et intervenant dans les enseignements concernés, et si possible d'un professionnel.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, la mention « non valide » lui sera attribuée et il ne pourra se voir délivrer le diplôme. Dans ce cas, il sera impératif de compléter la fiche de contrôle de conformité (**annexe VIII**) destinée au jury.

En aucun cas la note attribuée par l'équipe pédagogique ne sera communiquée aux candidats.

À l'issue de la situation d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse pour le jury le dossier de chaque candidat (fiche(s) de synthèse de projet(s) servant de support aux entretiens, les attestations de stages), accompagné de la grille d'évaluation (**annexe VI-3**) et de la fiche de contrôle de conformité en cas de non-conformité (**annexe VIII**).

**La validation des notes**

Les établissements adresseront au jury, à une date fixée par chaque rectorat, les différents documents utilisés lors de la situation d'évaluation : fiche(s) de synthèse (annexe VI-1), la grille d'aide à l'évaluation (annexes VI-3) et la fiche de contrôle de conformité en cas de non-conformité (annexe VIII). En outre un bordereau récapitulera les notes obtenues par l'ensemble des candidats de l'établissement, avec les moyennes et l'écart-type.

Conformément à la réglementation, le jury procède à un examen attentif des documents fournis, formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note de l'ensemble des candidats. À cet effet, une commission d'harmonisation, émanation du jury, se réunit préalablement à la délibération du jury. Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation soit représenté au sein de cette commission. Un temps nécessaire à ce travail sera donc prévu en conséquence par les divisions des examens et concours. La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury lors de la délibération finale.

## **B. Contrôle ponctuel**

### **1 - Dossier support de l'épreuve**

#### **1.1 Composition du dossier**

Le dossier du candidat comprend :

- les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (voir modèle en **annexe VI-2**) ;

- la ou les fiche(s) descriptive(s) d'un ou de(s) projet(s). Pour décrire le ou les projet(s) technico-commercial(iaux), le candidat utilisera obligatoirement la fiche présentée en **annexe VI-1**.

Ces fiches descriptives seront mises à la disposition du jury à une date fixée par chaque recteur afin de permettre l'étude préalable des dossiers et la préparation de l'interrogation. Les candidats n'ayant pas déposé leur dossier seront relancés par le service des examens et seront informés qu'ils ne pourront subir l'épreuve sans dossier.

Pour les candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle, ces fiches descriptives seront remplacées par une présentation, en dix pages au maximum, de leur activité professionnelle relevant des fonctions du référentiel des activités professionnelles du brevet de technicien supérieur technico-commercial. Cette présentation mettra en évidence les projets technico-commerciaux réalisés dans le cadre de leur activité professionnelle.

Le dossier sera rédigé obligatoirement à l'aide d'un traitement de texte.

#### **1.2 Rôle du dossier dans l'épreuve**

L'interrogation repose sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs. L'ensemble des documents qui composent ce dossier est un support d'informations mis à disposition de la commission d'interrogation. Il a pour objectif d'aider la commission à orienter son interrogation. **En aucun cas il n'est évalué.**

#### **1.3 Validation**

Avant l'interrogation, un contrôle de conformité du dossier est effectué par une commission désignée par les autorités académiques. Elle pourra utiliser le modèle de fiche de contrôle proposé en **annexe VIII**.

Le dossier, dont la composition est décrite au paragraphe 1.1, doit répondre aux exigences du référentiel du diplôme telles qu'elles figurent dans le descriptif du projet technico-commercial.

Par ailleurs, il est rappelé que la durée des stages est de 14 semaines dont une période minimale de 6 semaines consécutives. Cette période peut être aménagée conformément à la réglementation : « Cette durée peut être réduite, soit pour une raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée qui ne peut être inférieure à 9 semaines.

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage.»

En cas de dossier non conforme, c'est-à-dire ne correspondant pas à la description faite au paragraphe 1.1 ci-dessus, le candidat ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé (on portera la mention NV) et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence du dossier le jour de l'épreuve, l'interrogation ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier est donc informé par la commission d'interrogation de l'impossibilité de conduire l'entretien. Le candidat est dès lors considéré comme présent mais non validé (on portera la mention NV) et ne peut se voir délivrer le diplôme.

Si malgré le contrôle de la commission ad hoc, la commission d'interrogation a des doutes sur la validité du dossier lors de l'épreuve elle-même, elle interroge et évalue le candidat normalement et informe ensuite le président du jury et le service des examens sur la nature du problème rencontré.

## 2. Déroulement de l'épreuve

Une réunion de concertation sera prévue par le président de jury, dans chaque académie autonome ou groupement d'académies, avant le début des interrogations. Chaque membre des commissions d'interrogation y sera convoqué. Lors de cette réunion, chaque interrogateur aura pour tâches de :

- lire les dossiers des candidats et choisir éventuellement le projet qui sera présenté,
- s'approprier les consignes d'évaluation

### 2.1 Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de trois personnes : un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles, tous les deux chargés des enseignements de gestion de projet – et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, les deux enseignants conduiront seuls l'interrogation.

Les professeurs sont issus de l'enseignement public ou privé sous contrat.

### 2.2 Modalités d'interrogation

#### • Lieu d'interrogation

Pour des raisons liées à des contraintes d'organisation, les autorités académiques pourront regrouper les candidats dans des centres d'interrogation situés dans des établissements publics ou privés sous contrat dotés des équipements informatiques adéquats.

Les candidats sont invités par les autorités académiques à prendre contact avec le chef de centre dans lequel il est affecté, avant le début de l'épreuve, pour prendre connaissance des matériels existants. Si besoin, il sera autorisé à apporter lui-même le matériel nomade lui permettant de témoigner de sa pratique professionnelle, avec lequel il a travaillé pendant la réalisation de son projet technico-commercial.

#### • Déroulement de l'interrogation

L'épreuve, d'une durée totale de 50 minutes, se décompose en trois parties.

Première partie : 10 minutes maximum

L'épreuve débute par une présentation de 10 minutes maximum, à l'aide du dossier, du contexte dans lequel le candidat a effectué son ou ses projet(s) technico-commercial(iaux).

Deuxième partie : 15 minutes maximum

Dans une seconde phase, le candidat présente les missions préparatoires et le ou les projet(s) technico-commercial(iaux) réalisé(s). Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance. Pour sa présentation, le candidat utilise les outils informatiques et de communication mis en œuvre dans le cadre du ou des projet(s) et mis à sa disposition selon des modalités définies plus haut.

Durant ces deux premières parties, le candidat ne peut être interrompu.

Troisième partie : 25 minutes maximum

La commission d'interrogation mène un entretien centré sur le ou les projets réalisés par le candidat. C'est l'occasion de préciser et d'approfondir certains aspects de l'exposé, et de vérifier la pertinence de l'usage des technologies de l'information et de la communication mises en œuvre dans le cadre du projet.

Dans le cas où la réalisation du projet technico-commercial aura nécessité le recours à des logiciels spécifiques à une entreprise, il appartient au candidat de demander l'autorisation pour une utilisation dans le cadre de l'examen. En cas de refus justifié par un écrit émanant de l'entreprise d'accueil (document devant être joint au dossier), il pourra s'appuyer sur tout support justifiant de l'utilisation du logiciel (page écran, schéma de fonctionnement...) dans le cadre du ou des projet(s) technico-commercial (iaux).

La commission d'interrogation ne peut exiger une manipulation de l'outil hors du contexte du projet présenté.

### 2.3 Évaluation

L'évaluation de la prestation du candidat est faite en s'appuyant sur le document présenté en **annexe VI-3**, qui comprend deux parties.

- Au recto, une grille «d'aide à l'évaluation » qui reprend les critères d'évaluation extraits du référentiel du diplôme. Elle permet de dresser un profil de la prestation du candidat. Outil de concertation entre les membres de la commission d'interrogation, la grille d'aide à l'évaluation fonde également l'harmonisation entre les commissions d'interrogation.

- Au verso, une fiche d'appréciation qui permet de justifier la note (note sur 20 arrondie au demi-point supérieur) attribuée à chaque candidat. C'est cette appréciation synthétique qui sera portée à la connaissance du candidat en cas de réclamation. Elle sera en conséquence obligatoirement remplie pour tous les candidats, quelle que soit la note attribuée. En aucun cas cette appréciation ne peut intégrer d'autres critères que ceux relatifs à la prestation du candidat. En particulier, un doute sur la validité du dossier présenté ne peut être évoqué pour justifier une modulation de la note. Il est rappelé que ce cas de figure évoqué § 1.3. doit faire l'objet d'un rapport au président de jury et aux autorités académiques.

#### ■ Cas des candidats doublants

Ils sont soumis à la même réglementation que les autres candidats. Les conditions d'interrogation et les critères d'évaluation sont strictement identiques pour tous les candidats. Lors de l'épreuve, ils devront présenter un projet technico-commercial réalisé soit pendant leur année de redoublement soit pendant les années antérieures, sous réserve que l'action retenue soit d'ampleur suffisante pour respecter toutes les caractéristiques d'un projet. S'ils attestent de la durée réglementaire de stage pour se présenter à l'examen, ils ne sont pas tenus d'effectuer une nouvelle période de stage pendant leur année de redoublement.

#### 2.4 Présomption de fraude

Tout candidat se présentant muni d'un dossier dont les caractéristiques, le contenu ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude, est cependant interrogé dans les conditions normales de l'épreuve. La commission veillera par son questionnement à évaluer la réalité de la fraude sans s'écarter des attentes de l'évaluation telles que définies dans la grille d'évaluation.

La commission d'interrogation **signalera au chef de centre** ses soupçons sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné éventuellement des pièces justificatives. Le cas sera instruit par **les autorités académiques compétentes**.

**DOSSIER PROFESSIONNEL**

**EPREUVE E6 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**ANNEXE VI-1 : FICHE DE SYNTHÈSE DU PROJET**

**ANNEXE VI-2 : ATTESTATION(S) DE STAGE(S)**

**Annexe VI-1 : fiche de synthèse du projet technico-commercial**

<b>BTS Technico-commercial</b>	
Session ....	
<b><u>E6 - Projet technico-commercial</u></b>	Fiche Projet N° (recto)
<b>TITRE:</b>	
<b>ÉTUDIANT(E)</b> Nom :	Prénom :
<b>PARTENAIRE</b>	
NOM de l'entreprise :	Adresse :
Activité :	Service :
<b>DATE(S) ET DUREE(S) DU PROJET :</b>	
<b>ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LE PROJET</b>	
NOM	QUALITE
<b>OBJECTIF(S) DU PROJET</b>	
<b>MÉTHODOLOGIE ET ÉTAPES DU PROJET</b>	
<b>RÉSULTATS OBTENUS</b>	

**INITIATIVES ET RESPONSABILITÉS PRISES**

**BILAN GLOBAL**

**LISTE DES ANNEXES (à apporter le jour de l'épreuve) :**

**Annexe VI-2**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL  
ATTESTATION DE STAGE (1)**

NOM du (ou de la) CANDIDAT(E).....

PRÉNOMS : .....

DATE et LIEU de NAISSANCE .....

A suivi un ou des stages conformément aux dispositions en vigueur (circulaires du 30 Octobre 1959 et du 26 Mars 1970)

ENTREPRISE (nom, adresse, n° de téléphone) :

.....  
.....

- ACTIVITÉS DE L'ÉTUDIANT :

DATES Du..... au.....	DURÉE EN SEMAINES	FONCTIONS ASSURÉES OU ACTIONS CONDUITES	ANNÉE	
			1ère	2ème

N.B.: Si les stages se déroulent dans des entreprises différentes il conviendra de fournir autant d'attestations.

DATE.....

Signature du Directeur de l'Entreprise  
ou de son Représentant ou du Chef de Service

CACHET DE L'ENTREPRISE
------------------------

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



**EPREUVE E6 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL**

**PROJET TECHNICO-COMMERCIAL**

**ANNEXE VI – 3**

**GRILLE D'AIDE À L'EVALUATION**

**Annexe VI-3 : grille d'aide à l'évaluation**

***BTS Technico-commercial  
Session....***

**E6 – EPREUVE DE PROJET TECHNICO-COMMERCIAL - Coefficient 5**

**GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION**

**NOM et Prénom du candidat :**

**N° Commission :**

**N° Candidat :**

**Date :**

<b>Critères d'évaluation</b>	Très insuffisant	Insuffisant	Bien	Très Bien
<b>C2. Gérer et développer la relation client (C213, C221 et C222)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Mise en œuvre d'une démarche adaptée à la gestion et au développement de la relation client. Création et utilisation d'outils d'aide adaptés à la gestion et au développement de la relation. Évaluation de l'évolution de la satisfaction client et du risque client (outils, critères et supports). Élaboration de solutions techniques, commerciales et financières adaptées.</p>				
<b>C3. Gérer les informations techniques et commerciales (C331, C312 et C313)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Mesure de la qualité de l'information et des sources (validité, pertinence, accessibilité, coût). Actualisation et mise à disposition de l'information dans le cadre du système d'informations mercatique. Production de tout ou partie d'un cahier des charges, d'une documentation technico-commerciale. Choix d'outils de diffusion adaptés à la cible, aux messages et au contexte. Transmission des informations aux destinataires sélectionnés dans les délais.</p>				
<b>C4. Manager l'activité technico-commerciale (C412, C413, C421, C431, C432, C441 et C442)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Adéquation de l'approvisionnement au besoin par une gestion optimisée des stocks. Mise en valeur de l'offre dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue du service. Repérage des caractéristiques de l'organisation commerciale et du rôle et responsabilités de chacun. Utilisation d'indicateurs de performance pertinents. Utilisation d'une méthodologie rationnelle (moyens, temps, outils de contrôle). Adéquation des préconisations au regard des objectifs et contraintes.</p>				
<b>Total :</b>				<b>/20</b>
<b>Note :</b>				<b>/100</b>
<b>Nom et signature des examinateurs :</b>				

**BTS Technico-commercial**  
**Session .....**

**APPRECIATION DE L'EPREUVE E6 – PROJET TECHNICO-COMMERCIAL**

**NOM et Prénom du candidat :** \_\_\_\_\_ **N° Commission :** \_\_\_\_\_

**N° Candidat :** \_\_\_\_\_ **Date :** \_\_\_\_\_

**NOTE sur 20**

**Appréciation globale**

**Nom et signature des examinateurs :**

-  
-  
-

**Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat, à sa demande auprès du Recteur d'Académie.**

## Annexe VII : Modalités de mise en œuvre du CCF pour les épreuves E4 et E6 du BTS TC

### 1. RECOMMANDATIONS pour l'épreuve E4 en CCF

<b>E4 : Négociation technico-commerciale (coef 4)</b>		
	<b>SITUATION 1</b>	<b>SITUATION 2</b>
<b>Compétences</b>	<b>C111 et C112</b>	<b>C121, C122, C123 et C124</b>
<b>Critères d'évaluation</b>	<p>L'identification des informations sur la situation commerciale, technique et financière du client</p> <p>L'identification du circuit de décision du client</p> <p>L'identification des attentes du client et de la demande dérivée pouvant aller jusqu'à la formulation conjointe d'une proposition</p> <p>L'évaluation du « risque client » et du « risque affaire »</p> <p>Des objectifs fixés en adéquation avec le contexte technique et commercial, et qui respectent les contraintes repérées</p> <p>L'adaptation des outils et supports au contexte, aux objectifs</p> <p>Une exploitation correcte des bases de données de l'entreprise</p>	<p>Une attitude et un comportement propices à la négociation (empathie)</p> <p>Une capacité d'écoute et de synthèse permettant la reformulation de la problématique et du projet</p> <p>Une solution répondant aux attentes du client et respectant les objectifs et contraintes du vendeur au regard du cahier des charges</p> <p>Une communication claire, concise, utilisant un vocabulaire technique approprié</p> <p>L'utilisation rationnelle d'outils techniques et commerciaux</p> <p>Un traitement efficace des objections</p> <p>De la réactivité dans la recherche de solutions et l'adaptation aux objections</p> <p>Une concrétisation de l'accord sous une forme adaptée (contrat, devis, bon de commande etc.)</p> <p>L'exécution complète du contrat</p> <p>La gestion et l'utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente</p>

<b>Périodes d'interrogation</b>	D'octobre à janvier de la seconde année de formation, lorsque la formation sur les compétences visées est terminée.	De février à mai de la seconde année de formation, lorsque la formation sur les compétences visées est terminée.
<b>Durée</b>	20 minutes au maximum, durée constituée d'un exposé et d'un temps d'entretien. Il n'y a pas de temps de préparation.	Un temps d'interrogation de la situation 2 est de 50 minutes maximum moins le temps consacré à la situation 1. Le temps de préparation est laissé à l'appréciation de la commission d'interrogation en fonction de l'ampleur des changements de paramètres opérés. <u>NB : Le temps total d'interrogation (situation 1 + situation 2) ne peut en aucun cas dépasser le temps prévu pour l'épreuve ponctuelle correspondante, soit 50 mn.</u>
<b>Modalités</b>	<p>La situation d'évaluation porte sur la phase préparatoire à toute situation de communication - négociation technico-commerciale. Elle s'appuie sur la constitution préalable par l'étudiant d'un dossier individuel en relation avec une situation de communication - négociation technico-commerciale rencontrée lors de la réalisation de son projet en entreprise. <b>La situation de négociation doit obligatoirement mettre le candidat en relation avec un client ou un prospect, même si elle n'entraîne pas nécessairement l'acte de vente.</b></p> <p>Cette situation d'évaluation prend la forme d'une prestation orale qui comprend deux parties : une présentation du dossier et un entretien sur la situation de communication - négociation rencontrée.</p>	<p>La situation d'évaluation est décomposée en trois phases successives :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) une négociation simulée prenant appui sur un contexte technico-commercial présentant des similarités avec celui retenu pour la situation d'évaluation n°1</li> <li>2) un entretien portant sur le déroulement de la négociation et le suivi technico-commercial envisageable ;</li> <li>3) un entretien prenant appui sur la situation présentée au candidat et permettant d'élargir le contexte technique de la négociation, dans le cadre de la spécialité préparée par l'étudiant</li> </ol>

<b>Support d'interrogation</b>	<p>Ce dossier est constitué :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une fiche descriptive de la situation de communication-négociation présentée (marché, client, projet...) et d'une analyse structurée de cette situation. Le modèle de fiche descriptive est donné en annexe IV-1;</li> <li>- d'éléments rendant compte du travail de préparation de cette situation de communication - négociation, dont une synthèse de la recherche documentaire réalisée ;</li> <li>- des supports conçus ou adaptés par l'étudiant pour mener à bien cette négociation (extraits de fichiers clients ; fiches techniques produit/service ; plan de découverte ; argumentaire commercial ; réponses aux objections déjà répertoriées ...) ;</li> <li>- des références des sources d'information internes et externes mobilisées.</li> </ul> <p>Le dossier sera réalisé impérativement à l'aide de l'outil informatique.</p>	<p>Une fiche de modification des paramètres (voir annexe IV-2) est remplie par la commission d'interrogation et donnée au candidat avant la situation d'évaluation n°2. Cette fiche s'appuie sur la situation de communication commerciale présentée par le candidat lors de la situation d'évaluation n°1 et dont la commission d'interrogation aura préalablement modifié certains paramètres techniques et commerciaux concernant les besoins de l'acheteur.</p> <p><b>Le temps de préparation de la situation 2 est laissé à l'appréciation de l'équipe pédagogique en fonction de l'ampleur des modifications de paramètres opérées.</b></p>
<b>Commission d'interrogation</b>	<p>L'évaluation des situations est conduite par un professeur d'économie et gestion, un professeur de sciences et techniques industrielles membres de l'équipe pédagogique, et si possible d'un professionnel. Les enseignants EG et STI doivent avoir eu le candidat dans l'enseignement de communication-négociation en première ou en seconde année. Le professionnel est dans la mesure du possible le tuteur ayant eu le candidat en stage ou en apprentissage.</p>	
<b>Évaluation</b>	<p>La situation est évaluée sur 8 points (voir annexe IV-3)</p>	<p>La situation est évaluée sur 12 points (voir annexe IV-3)</p>

## 2. RECOMMANDATIONS pour l'épreuve E6 en CCF

<b>E6 : Projet technico-commercial (coef 5)</b>	
<b>UNE SEULE SITUATION</b>	
<b>Compétences</b>	<p>Dans les compétences C2 « Gérer et développer la relation client » : C2.1.3, C2.2.1, C2.2.2</p> <p>Dans les compétences C3 « Gérer les informations techniques et commerciales » : C3.1.1, C3.1.2, C3.1.3, C3.3.1, C3.3.2, C3.3.3, C3.3.4</p> <p>Dans les compétences C4 « Manager l'activité technico-commerciale » : C4.1.2, C4.1.3, C4.2.1, C4.3.1, C4.3.2, C4.4.1, C4.4.2</p>
<b>Critères d'évaluation</b>	<p>L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une mise en œuvre efficace d'une démarche de prospection, en cohérence avec les objectifs et dans le respect des contraintes budgétaires</li> <li>- la création d'outils d'aide adaptés à la prospection (guide d'entretien, outils de gestion de la relation clients, etc.)</li> <li>- l'utilisation pertinente d'outils d'aide à la prospection et l'élaboration de documents budgétaires cohérents pour les opérations de prospection</li> <li>- la mise en œuvre d'outils d'évaluation et de contrôle de l'efficacité d'une prospection</li> <li>- des outils, des critères et des supports d'évaluation permettant la mesure de la satisfaction client</li> <li>- des évaluations régulières de l'évolution de la satisfaction client</li> <li>- l'élaboration de solutions techniques, commerciales et financières adaptées au type et au degré d'insatisfactions détectées</li> <li>- la formulation de nouveaux contrats ou d'avenants</li> <li>- le repérage de l'évolution du risque client</li> <li>- le repérage de sources d'informations ciblées et pertinentes</li> <li>- le recours aux critères usuels de mesure de la qualité de l'information et des sources : validité, pertinence, fiabilité, accessibilité, coût...</li> <li>- une actualisation et une mise à disposition de l'information récoltée dans le respect des procédures du SI mercatique de l'entreprise</li> <li>- la production de tout ou partie d'un cahier des charges, d'une documentation technico-commerciale</li> <li>- le choix d'outils de diffusion adaptés à la cible, aux messages et au contexte (contraintes de coût...)</li> <li>- la transmission intégrale des informations aux destinataires sélectionnés dans les délais impartis</li> <li>- la vérification de la réception et de la compréhension de l'information transmise</li> <li>- le degré d'adéquation de l'approvisionnement aux besoins</li> <li>- un traitement efficace des incidents d'approvisionnement et une gestion des stocks optimisée</li> <li>- une démarche de marchandisage pertinente</li> <li>- une adaptation et une mise en valeur de l'offre dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue du service</li> <li>- le repérage des caractéristiques essentielles de l'organisation commerciale ainsi que du rôle et des responsabilités de chacun</li> <li>- des indicateurs de performance pertinents</li> <li>- une définition et une mise en œuvre rationnelle des moyens et une gestion rationnelle du temps</li> <li>- l'élaboration d'outils de contrôle régulier de l'évolution du projet</li> <li>- une adéquation des préconisations au regard des objectifs et contraintes</li> </ul>

<b>Périodes d'interrogation</b>	Après la dernière période de stage de la seconde année de formation.
<b>Durée</b>	Un temps d'interrogation de la situation est de 50 minutes maximum. Il n'y a pas de temps de préparation.  <u>NB : Le temps total d'interrogation ne peut en aucun cas dépasser le temps prévu pour l'épreuve ponctuelle correspondante, soit 50 mn.</u>
<b>Modalités et Support d'interrogation</b>	<p>L'évaluation est réalisée au travers d'une situation d'évaluation orale.</p> <p>Déroulement de l'épreuve : celui-ci est adapté au contexte particulier du suivi du projet réalisé en cours de formation par le trinôme de formateurs (professeur d'économie et gestion, professeur de sciences et technologies industrielles, tuteur en entreprise) : méthodologie, revues de projet, auto-évaluation du projet, résultats obtenus, évaluations du tuteur etc.</p> <p>Même si cette phase n'est pas indispensable dans le cadre du CCF, l'exposé oral peut débiter par une présentation du contexte du projet conduit par le candidat.</p> <p>Le candidat pourra ensuite présenter les missions préparatoires et le projet technico-commercial réalisé. Pour étayer son propos, le candidat s'appuiera sur tout document à sa convenance.</p> <p>L'entretien avec la commission d'interrogation est centré sur le projet réalisé par le candidat. Il permet de préciser et d'approfondir certains aspects de l'exposé et de vérifier la maîtrise par le candidat des compétences développées dans le cadre du projet réalisé.</p> <p>L'évaluation s'appuie sur un dossier élaboré par le candidat qui comprendra :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (annexe VI-2).</li> <li>2) La ou les fiches de synthèse du ou des projets TC (cf. modèle Annexe VI-1 de la circulaire, le même que pour l'épreuve ponctuelle)</li> </ol> <p>En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, la mention « non valide » lui sera attribuée et il ne pourra se voir délivrer le diplôme. Dans ce cas, la commission établit une fiche de contrôle de conformité pour le jury (annexe VI-3).</p>
<b>Commission d'interrogation</b>	L'évaluation de la situation est conduite par le professeur d'économie et gestion et le professeur de sciences et techniques industrielles intervenant dans l'enseignement de gestion de projet et ayant suivi le candidat, et si possible par un professionnel. Le professionnel est dans la mesure du possible le tuteur ayant eu le candidat en stage ou en apprentissage.
<b>Évaluation</b>	La situation est évaluée sur 20 points, la grille d'aide à l'évaluation sera complétée pour chaque candidat (annexVI-4). En aucun cas la note ne peut être communiquée au candidat.



### 3. VALIDATION ACADÉMIQUE – CONSIGNES À DONNER PAR LE SERVICE DES EXAMENS

	MODALITÉS
<b>Date de remontée des notes</b>	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury (une seule remontée globale pour les deux notes en E4 et pour la note en E6)
<b>Date de réunion de la commission académique de validation</b>	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury.
<b>Harmonisation et Validation</b>	<p>L'équipe pédagogique de l'établissement de formation mettra à disposition du jury, selon les modalités définies par la circulaire académique, les grilles d'évaluation des candidats et les fiches de synthèse de l'évaluation et un bordereau récapitulatif des notes globales de l'ensemble de la classe. Ces éléments d'évaluation seront accompagnés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour l'épreuve E4 des fiches d'analyse des situations de négociation-communication (annexe IV-1) et des fiches de modification des paramètres (annexe IV-2) ;</li> <li>- pour l'épreuve E6 des fiches de synthèses de projet TC (annexe VI-1), des attestations de stage (annexe VI-2) et éventuellement de la fiche de contrôle de conformité (annexe VI-3).</li> </ul> <p>Une commission sera constituée par chaque président de jury. Cette commission comprend dans la mesure du possible des représentants de tous les établissements concernés. Elle se réunira avant le jury de délibération et pourra éventuellement demander à avoir communication de tout autre élément du dossier de chaque candidat.</p> <p>Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, la commission formule toute remarque et observation qu'elle juge utile et propose une note au jury final. La note est définitivement arrêtée par le jury final lors des délibérations.</p>

### 4. LES DOSSIERS DES CANDIDATS ÉVALUÉS EN CCF

<b>E4 : Négociation technico-commerciale</b>	<b>E6 : Projet technico-commercial</b>
<p>Le dossier de chaque étudiant doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fiche d'analyse de la situation de négociation-communication (annexe IV-1)</li> <li>- La fiche de modification des paramètres (annexe IV-2)</li> <li>- Les grilles d'évaluation des situations 1 et 2 (annexe IV-3)</li> <li>- La fiche de synthèse de l'évaluation avec la note globale sur 20 (annexe IV-4)</li> </ul>	<p>Le dossier de chaque étudiant doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les attestations de stages ou les certificats de travail ou la photocopie du contrat de travail (annexe VI-2).</li> <li>- La ou les fiches de synthèse du ou des projets TC (annexe VI-1)</li> <li>- La fiche de contrôle de conformité pour le jury (annexe VI-3) en cas de non-conformité</li> <li>- La grille d'évaluation (annexes VI-4)</li> </ul>

**Annexe VIII**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL**

**Session .....**

- Épreuve E4 : Communication commerciale**
- Épreuve E6 : Projet technico-commercial**

**Contrôle de conformité**

En application de l'arrêté du 22-7-2008 - J.O. du 8-8-2008  
(Modèle à disposition des autorités académiques organisatrices)

Nom : .....

Prénom : .....

N° inscription : .....

**Après vérification, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :**

- Absence de dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire
- Dossier non conforme :
  - absence d'attestation(s) de stage
  - durée de stage insuffisante
  - absence de certificat(s) de travail
  - certificat(s) ou attestation(s) non visé(s) ou non signé(s)
  - absence de fiche(s) descriptive(s) de projet
  - fiche(s) descriptive(s) de projet incomplète(s)
  - absence de fiche de présentation de l'activité professionnelle
  - autres (à préciser) :

Demande éventuelle de compléments :

**Date du contrôle :**

**Visa :**