

LISTE DES ANNEXES

Annexe N°	Titre Annexe	Page(s) N°
Annexe I	Calendrier des épreuves	19
Annexe III-1	Règles de présentation du livret scolaire	20
Annexe III-2	Modèle du livret scolaire (recto)	21
Annexe III-3	Modèle du livret scolaire (verso)	22
Annexe III-4	Attestation de stage - Modèle unique d'attestation de stage (<i>Attestation de stage commune aux unités E4 & E6</i>)	23
E4 : Relation client et négociation-vente		
Annexe III-4	Attestation de stage - Modèle unique d'attestation de stage	23
Annexe V-1	Fiche descriptive d'activité professionnelle	24-25
E5 : Relation client à distance et digitalisation		
Annexe VI-1	Caractéristiques des sujets de l'épreuve de l'épreuve E5 A - Relation client à distance et digitalisation - Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2022	26-27
Annexe VI-2	Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS 2022 de l'épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2022	28
Annexe VI-3	Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop lors de l'épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2022	29-30
E6 : Relation client et animation de réseaux		
Annexe III-4	Attestation de stage - Modèle unique d'attestation de stage	23
Annexe VII-1	Fiche descriptive d'activité professionnelle	31-32
Annexe VII-2	Étude réflexive réseau	33
Annexe VIII-1	Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant	34-35

ANNEXE I

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR CALENDRIER SESSION 2022 NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

1. ÉPREUVES ÉCRITES

Dates	Épreuves	Métropole	Guadeloupe Martinique Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie Française
Lundi 16 mai 2022	Culture économique, juridique et managériale	14h00 - 18h00	8h00 – 12h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	08h30 – 12h30 (sujet spécifique)
Mardi 17 mai 2022	Culture générale et expression	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	13h00 – 17h00 (sujet spécifique)
Mercredi 18 mai 2022	Relation client à distance et digitalisation (1 ^{ère} partie – partie écrite)	14h00 – 17h00	8h00 – 11h00	16h00 – 19h00	15h00 – 18h00	5h00 – 8h00

Guadeloupe, Martinique, Guyane :

- **Épreuve E5 « Relation client à distance et digitalisation – Première partie : épreuve ponctuelle écrite » :**
aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de l'épreuve.

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

2. ÉPREUVES ORALES ET PRATIQUES

- E5 B – 2^{ème} partie – partie pratique :

Du lundi 9 au vendredi 13 mai, du jeudi 19 au vendredi 20 mai, du lundi 23 au mercredi 25 mai et les lundi 30 et mardi 31 mai 2022.

- Autres épreuves orales :
à l'initiative de Mesdames et Messieurs les Recteurs

LISTE DU MATÉRIEL AUTORISÉ

Épreuve E5 A Partie écrite : Aucun document autorisé – Calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.

LIVRET SCOLAIRE

RÈGLES DE PRÉSENTATION 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 moyennes semestrielles.

2 - Chaque discipline représentée par une ligne sur le livret fera l'objet d'une note et d'une appréciation portées 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.

5 - Veillez à bien relier les points afin d'obtenir une courbe pour l'étudiant en rouge et une pour la classe en noir.

Examen BTS	Année de l'examen 2022	Nom (lettres capitales) :			Établissement :
Spécialité :		Prénom :			
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT		Date de naissance :	Langue vivante 1 :		
Classe de ⁽¹⁾ :	Enseignements	Classe de ⁽²⁾ :			Appréciations
Moyenne		1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Moyenne	
		1 - Culture générale et expression			
		2 - Communication en langue vivante étrangère 1			
		3 - Culture économique, juridique et managériale			
		4 - Bloc 1 Relation client et négociation vente			
		5 - Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation			
		6 - Bloc 3 Relation client et animation de réseaux			
	7 - Communication en langue vivante étrangère 2				

⁽¹⁾ Année antérieure à celle de l'examen⁽²⁾ Année de l'examen

Certification de compétences numériques (PIX)	
<i>cocher la case pour attester l'obtention de la certification</i>	

**AVIS ⁽³⁾ DU CONSEIL DE CLASSE ET
OBSERVATIONS ÉVENTUELLES**

Répartition en %	Cotation de la classe				Résultats de la section les 3 dernières années			
	Avis			Effectif total de la classe	Années	Présentés	Reçus	%
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves					

Date, signature du candidat
et remarques éventuelles⁽³⁾ Très favorable ou favorable ou doit faire ses preuves

ENSEIGNEMENTS →

(dans le même ordre qu'au recto)

	1	2	3	4	5	6	7
	Culture générale et expression	Communication en langue vivante étrangère 1	Culture économique, juridique et managériale	Bloc 1 Relation client et négociation vente	Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation	Bloc 3 Relation client et animation de réseaux	Communication en langue vivante étrangère 2
20	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
18							
16							
14							
12							
10							
08							
06							
04							
02							
00							

Moyenne obtenue l'année de l'examen

○ Profil de la classe en noir

○ Profil du candidat en rouge

Visa du Président
du Jury

ANNEXE V-1

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2022 FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE		
N° :	<input type="radio"/> Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client	<input type="radio"/> Organisation et Animation d'un Evènement commercial
TITRE :		
Nom :	Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
Nom de l'organisation		
Adresse/Code postal/Ville		
Type de Structure		
Offre commerciale ¹		
Type(s) de client(s)		
Méthodes de Vente		
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) :	Lieu de l'activité :	
Historique/Problématique de l'activité		
Acteurs concernés (Statuts/Rôles/Motivations)		
Objectifs opérationnels		
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ		
Phases		Outils mobilisés
Résultats		
Difficultés rencontrées		

¹ Annexe à joindre obligatoirement à la fiche (1 feuille recto verso de 2 pages)

CIBLAGE ET PROSPECTION		
Démarche		
Objectifs fixés		
Activités réalisées	Outils mobilisés	
Résultats obtenus		
Bilan réflexif		
Atouts et points d'appui	Solutions mises en œuvre	Propositions d'amélioration
EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE		
Informations sur le marché, les clients, le secteur, etc.		
Objectifs fixés		
Démarche de veille		
Sources utilisées	Outils mobilisés	
Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation		

ANNEXE VI-1

Caractéristiques des sujets de l'épreuve E5 - Relation client à distance et digitalisation - Première partie - Épreuve ponctuelle écrite - Session 2022 Durée 3 heures – Coefficient 2

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Consignes pour la rédaction d'un sujet d'épreuve écrite RCDD E5 - BTS NDRC 2022

CARACTÉRISTIQUES DU SUJET
<p>LE SUJET :</p> <ul style="list-style-type: none">- prend appui sur un contexte réel d'organisation développant des activités de relation client à distance (pas d'utilisation d'entreprise fictive) et des <u>documents authentiques adaptés</u>. Le sujet privilégie une entreprise mobilisant des outils digitaux, engagée dans une stratégie de communication unifiée et ce, dans le cadre d'un contact omnicanal.- traite de <u>problématique(s) professionnelle(s) réelle(s)</u>,- est totalement <u>inédit</u> (il n'a fait l'objet d'aucune publication - sujets précédents, manuels, ressources publiées, etc.),- ne comporte <u>aucune question de strict contrôle de connaissances</u>. Toutes les questions sont contextualisées.
COMPÉTENCES ÉVALUÉES (cf. Référentiel)
<p>Maîtriser la relation client omnicanale : Créer et entretenir la relation client à distance, Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité, Encadrer et animer une équipe de téléacteurs.</p> <p>Animer la relation client digitale : Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle.</p> <p>Développer la relation client en e-commerce : Dynamiser un site de e-commerce, Faciliter et sécuriser la relation commerciale, Diagnostiquer l'activité de e-commerce.</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS MOBILISÉS (cf référentiel Bloc 2)
Savoirs technologiques/web, Communication/négociation, Marketing, Pilotage des activités commerciales digitales, Management d'équipe, Savoirs rédactionnels, Statistiques/représentations graphiques, Gestion commerciale, Savoirs juridiques
STRUCTURE DU SUJET
Le sujet est structuré autour d'activités professionnelles visant le développement d'une relation client omnicanale et nécessitant la mobilisation d'outils digitaux. Selon les activités à réaliser, il pourra être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée.
<p>Sur le fond</p> <p>⇒ Le sujet respecte les principes habituels d'élaboration :</p> <ul style="list-style-type: none">- unicité (un problème, une question),- indépendance (les questions ne doivent pas, dans la mesure du possible, être liées). <p>⇒ Le niveau de questionnement est :</p> <ul style="list-style-type: none">- suffisamment général pour ne pas réduire le cas à un ensemble de tâches d'exécution,- suffisamment précis pour faire apparaître une démarche décisionnelle- centré sur la problématique commerciale et digitale (ex: analyse des performances d'un site web, d'une équipe de téléacteurs, etc.). <p>⇒ Le questionnement doit amener le candidat à apporter des réponses pouvant faire appel à :</p> <ul style="list-style-type: none">- une production rédactionnelle,- une analyse qualitative et/ou quantitative,- la mobilisation d'outils de gestion et de communication commerciale à distance et/ou digitale,- opérer des choix argumentés. <p>⇒ La réflexion commerciale devra :</p>

- être structurée (tout type de structure est accepté),
- ne pas excéder une trentaine de lignes,
- l'évaluation prendra en compte la capacité des candidats à
 - organiser un nombre suffisant d'idées avec une logique d'ensemble
 - mobiliser des savoirs
 - réinvestir le sujet dans la construction des idées
 - prendre de la distance par rapport au sujet
 - exprimer, justifier, illustrer les idées

Sur la forme

Le sujet est structuré en dossiers. Chaque dossier vise à résoudre une problématique commerciale et comprend :

- un court descriptif du thème et de la mise en situation,
- les questions apparaissent clairement dans le sujet et ne sont pas incluses dans la mise en situation ou dans les données nécessaires pour les traiter ; elles sont formulées à l'aide de verbes à l'infinitif,
- les informations utiles au traitement des questions sont présentées sous forme d'annexes (documents, tableaux, explications littérales, extraits de textes légaux, etc.). Ces annexes sont regroupées par dossier.

Le sujet comprend également une question de réflexion commerciale qui sera courte et formulée simplement. Partant du contexte du sujet, elle vise à élargir le champ de réflexion et engager le candidat à développer des raisonnements structurés.

Exemples :

- « À partir du cas de l'entreprise XXX, montrer en quoi les TPE et PME ont intérêt à développer une stratégie multicanale »
- « Le choix de l'entreprise XXX du tout digital, peut-il présenter des inconvénients en termes de fidélisation de clientèle ? »
- « Peut-on reproduire les choix digitaux faits par l'entreprise XXX à une administration ou une association ? »

PRÉSENTATION

Temps de lecture

La lecture de l'ensemble du sujet, annexes comprises, ne doit pas excéder 20 minutes.

Annexes

Aucune annexe n'est « à rendre avec la copie ».

Chaque annexe est impérativement :

- référencée (date et source),
- de source récente (≥ 2020),
- d'un format et d'une qualité permettant sa reproduction.

Tous les textes issus de sources externes sont intégralement saisis avec mention précise de la source (date, auteur, publication). Les textes issus de la presse professionnelle seront en nombre limité, relus, corrigés et coupés si nécessaire.

ÉVALUATION

L'épreuve écrite RCDD E5 est notée sur 40 points.

La réflexion commerciale peut représenter jusqu'à un quart des points.

La forme (orthographe, syntaxe, présentation, etc.) est évaluée au sein de chaque question. Il n'existe pas de barème à part.

Un bonus de 2 points permet de valoriser les copies conformes aux exigences professionnelles.

ANNEXE VI-2

Présentation du contexte, des sujets et des versions CMS de l'épreuve

E5 B - Relation client à distance et digitalisation -

Deuxième partie-Épreuve ponctuelle pratique- Session 2022

CONTEXTE DIGITAL 2022

Le contexte porte sur une TPE spécialisée dans la fabrication et la vente de meubles et objets réalisés à partir de matériaux recyclés ainsi que dans la distribution de produits associés. Il s'agit de la même entreprise que celle du contexte digital de la session 2021 mais de nouvelles activités et produits sont pris en compte.

La clientèle est constituée :

- de particuliers auxquels sont proposés des objets de décoration et des meubles sur-mesure ;
- de professionnels (restaurants, entreprises, collectivités) pour lesquels est conçu un mobilier sur mesure.

L'entreprise participe activement à des salons régionaux de créateurs. Elle est également présente sur les réseaux sociaux.

Pour développer son activité, elle a récemment créé un site *web* sur WordPress et une boutique en ligne sous PrestaShop. Malheureusement négligés faute de temps, ces deux sites ont besoin d'être redynamisés. Ils nécessitent une véritable animation digitale associée à la volonté de développer la relation client en e-commerce.

SUJETS 2022

Les deux contextes digitaux PrestaShop et WordPress sont construits à partir du même contexte d'entreprise.

Chaque sujet comprend systématiquement une dimension rédactionnelle et une dimension technique.

Chaque sujet répond à une problématique spécifique et comprend 4 questions indépendantes.

Des annexes peuvent venir compléter les contextes digitaux.

VERSIONS CMS SESSION 2022

- **WordPress 5.8.2 - Thème TwentySeventeen**
 - Extension **Yoast** présente et non activée
- **PrestaShop 1.7.6.5 - Thème Classic 1.0.0**

ANNEXE VI-3

Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop

lors de l'épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation –Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique -

Session 2022

WORDPRESS
<ul style="list-style-type: none">• Créer ou modifier les menus et sous-menus• Ajouter à un menu (catégorie, article, page)
Image et vidéo
<ul style="list-style-type: none">• Utiliser une bibliothèque média• Téléverser un média• Renommer un média• Ajuster, positionner un média• Renseigner les textes alternatifs, le titre, la légende et la description
Utilisateurs
<ul style="list-style-type: none">• Créer, modifier ou supprimer un compte• Attribuer un rôle• Changer l'auteur d'un article ou d'une page
Référencement naturel (SEO)
<ul style="list-style-type: none">• Structurer le texte (titres, contenus, etc.)• Utiliser des mots clés• Utiliser des liens internes et externes• Utiliser les étiquettes et balises• Utiliser l'extension Yoast
Contenu
<ul style="list-style-type: none">• Créer un article, une page et une catégorie• Rédiger de manière professionnelle (orthographe, syntaxe, prise en compte du contexte commercial)• Utiliser les blocs (titre, paragraphe, bouton, bannière, image, galerie, liste, etc.)• Modérer les commentaires sur les articles• Ajouter un média (photo, vidéo)• Insérer et modifier une galerie• Créer et insérer des liens• Créer et modifier un menu (principal et réseaux sociaux)• Insérer une carte dynamique• Supprimer un article, une page ou une catégorie• Publier• Générer et compléter une page de politique de confidentialité
Apparence
<ul style="list-style-type: none">• Structurer une page ou un article• Créer ou modifier l'identité du site (slogan, icône, logo)• Modifier l'en tête (texte, photo et vidéo)• Activer les réseaux sociaux (menu réseaux sociaux et widget)• Gérer les widgets en pied de page et en colonne latérale de blog
Navigation
<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les onglets backoffice et frontoffice• Régler la page d'accueil (page statique ou derniers articles)

PRESTASHOP
<ul style="list-style-type: none"> • Créer ou modifier les menus et sous-menus
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser le module menu principal
<ul style="list-style-type: none"> • Ajouter à un menu une catégorie ou un produit
Image
<ul style="list-style-type: none"> • Modifier la légende
<ul style="list-style-type: none"> • Modifier l'image de couverture d'un produit
Utilisateurs
<ul style="list-style-type: none"> • Créer, modifier ou supprimer un profil
<ul style="list-style-type: none"> • Attribuer les permissions
<ul style="list-style-type: none"> • Affecter un profil à un employé
Référencement naturel (SEO)
<ul style="list-style-type: none"> • Structurer le texte (titres, description et récapitulatif, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser mots clés, méta-description et balises titre
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des liens internes et externes
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les alias
<ul style="list-style-type: none"> • Paramétrer le trafic SEO sur les pages (page index)
Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger
<ul style="list-style-type: none"> • Traiter (messages, réclamations, commandes, SAV, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Créer (marque, produit, catégorie, client, commande, fournisseur, transporteur, groupe de clients, attributs et valeurs, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en avant (image, produit, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Créer et insérer des liens
<ul style="list-style-type: none"> • Supprimer (produit, client, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en ligne
Apparence
<ul style="list-style-type: none"> • Changer et régler la page d'accueil (bannière, image, carrousel, produit, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Changer les informations sur l'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> • Activer les réseaux sociaux
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les widgets du pied de page
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les modules (panier, barre de recherche, bannière, produits phares, liens réseaux sociaux, menu principal, carrousel). Le module « bloc de texte » ne sera pas utilisé pour éviter des dysfonctionnements de la plateforme.
Navigation
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les onglets backoffice et frontoffice
Commandes et promotions
<ul style="list-style-type: none"> • Créer une commande
<ul style="list-style-type: none"> • Modifier une commande
<ul style="list-style-type: none"> • Changer le mode de paiement
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les retours
<ul style="list-style-type: none"> • Créer des promotions, réductions et avoirs

ANNEXE VII-1

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT			
SESSION 2022			
FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE			
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX			
N° :	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de distributeurs	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de partenaires	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de vente directe
TITRE :			Activité(s) réelle(s) vécue(s) : OUI <input type="radio"/> NON <input type="radio"/>
Nom :		Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ RÉSEAU			
Nom de l'organisation			
Adresse/Code postal/Ville			
Type de Structure			
Offre commerciale			
Acteurs du réseau (y compris les clients)			
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉE AU SEIN DU RÉSEAU			
Périodes			
Présentation générale du réseau			
Contexte			
Diagnostic du réseau			

Animation(s) du réseau	
Méthodologie(s) d'animation (Démarche)	
Résultats	
Préconisations	
Liste de ressources et supports	

ANNEXE VII-2

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
SESSION 2022

NOM du Candidat :

Prénom du Candidat :

N° Candidat :

N° Commission :

Date :

Étude réflexive réseau	
THÈME	
PROBLÉMATIQUE	
DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ (2 pages maximum – Recto Verso)	

ANNEXE VIII-1

**Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant
en application de l'article D643-15-1 du code de l'éducation*1**

**Candidat au brevet de technicien supérieur
Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

Session 2022

Intitulé de l'épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l'unité
« engagement étudiant » : E6 - Relation client et animation de réseaux

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscription :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, etc.) :
.....
.....

Organisme d'accueil (association, entreprise, etc.) :

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du .../.../... au .../.../...

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :

Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

**1 - D643-15-1 du code de l'éducation :*

« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l'examen, à la demande du candidat.

La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen.

La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme.

Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »