

## ANNEXE I

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR CALENDRIER SESSION 2024 NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## 1. ÉPREUVES ÉCRITES

Dates	Épreuves	Métropole	Guadeloupe Martinique Guyane	La Réunion	Mayotte	Polynésie Française
Mardi 14 mai 2024	Culture économique, juridique et managériale	14h00 - 18h00	8h00 - 12h00	16h00 - 20h00	15h00 - 19h00	08h30 - 12h30 (sujet spécifique)
Mercredi 15 mai 2024	Culture générale et expression	14h30 - 18h30 (pas de sortie avant la fin de la 2e heure)	10h30 - 14h30	16h30 - 20h30 (pas de sortie avant la fin de la 2e heure)	15h30 - 19h30 (pas de sortie avant la fin de la 2e heure)	13h00 - 17h00 (sujet spécifique)
Jeu­di 16 mai 2024	Relation client à distance et digitalisation (1 <sup>ère</sup> partie – partie écrite)	15h00 - 18h00 (aucune sortie avant la fin de l'épreuve)	9h00 - 12h00 (aucune sortie avant la fin de l'épreuve)	17h00 - 20h00 (aucune sortie avant la fin de l'épreuve)	16h00 - 19h00 (aucune sortie avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 9h00

## 2. ÉPREUVES ORALES ET PRATIQUES

- E5 B – 2<sup>ème</sup> partie – partie pratique :

Du mardi 21 mai au vendredi 24 mai ; du lundi 27 mai au vendredi 31 mai et le lundi 3 juin 2024.

- Autres épreuves orales :

Les dates des épreuves orales sont laissées à l'initiative de de Mesdames et Messieurs les recteurs

### RÉUNION D'ENTENTE NATIONALE

La réunion d'entente nationale de l'épreuve E5 A 1<sup>ère</sup> partie - partie écrite - se réunira à distance :  
**le vendredi 17 mai 2024 à partir de 13h30**

Merci de communiquer à [ce.dec3sujets@ac-clermont.fr](mailto:ce.dec3sujets@ac-clermont.fr) avant le 2 mai et après consultation de l'IA-IPR concerné les coordonnées et adresse mél professionnelle du professeur qui représentera votre académie.

Les liens de connexion et les modalités de déroulement seront communiqués à cet enseignant ainsi qu'aux IA-IPR en charge du BTS NDRC

La date du jury de délibération sera fixée par le recteur de l'académie pilote de chaque groupement ou par le recteur des académies autonomes.

## ANNEXE II

### REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

#### BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT – SESSION 2024

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES
CLERMONT-FERRAND	POLYNÉSIE FRANÇAISE, NOUVELLE-CALÉDONIE
MARTINIQUE	GUADELOUPE, GUYANE

#### ACADÉMIES AUTONOMES :

AIX-MARSEILLE, AMIENS, BESANÇON, BORDEAUX, CORSE, DIJON, GRENOBLE, LA RÉUNION, LILLE, LIMOGES, LYON, MAYOTTE, MONTPELLIER, NANCY-METZ, NANTES, NICE, NORMANDIE, ORLÉANS-TOURS, POITIERS, REIMS, RENNES, SIEC, STRASBOURG, TOULOUSE.

## 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  2024	Nom (lettres capitales) :		Établissement :	
		Prénom :			
		Date de naissance :	Langue vivante 1 :		
Spécialité : NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT					
Classe de <sup>(1)</sup> :	Enseignements	Classe de <sup>(2)</sup> :			Appréciations
Moyenne		1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> 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				

<sup>(1)</sup> Année antérieure à celle de l'examen<sup>(2)</sup> Année de l'examen

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

AVIS <sup>(3)</sup> DU CONSEIL DE CLASSE ET  
OBSERVATIONS ÉVENTUELLES

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

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



02																
00																
	Moyenne obtenue l'année de l'examen					○ Profil de la classe en noir					○ Profil du candidat en rouge					

## ANNEXE III-4

Cas des candidats relevant de la formation initiale : joindre autant d'attestations que de lieux et **périodes de stage différents**

Cachet de l'organisme d'accueil	<b>ATTESTATION DE STAGE</b> <b>BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)</b> à remettre au stagiaire à l'issue du stage
<b>ORGANISME D'ACCUEIL</b>	
Nom ou dénomination sociale : ..... Secteur d'activité : ..... Adresse : ..... Code postal : ..... Ville : ..... ☎ : ..... Mèl : .....	
<b>Certifie que</b>	
<b>LE OU LA STAGIAIRE</b>	
Nom : ..... Prénom : ..... Sexe : F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Né(e) le : ..... / ..... / ..... Adresse : ..... Code postal : ..... Ville : ..... ☎ ..... Mèl : ..... ETUDIANT(E) en : <b>BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)</b> Au sein (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) : ..... ACTIVITÉS de l'ÉTUDIANT : ..... ..... ..... ..... .....	
<b>a effectué un stage prévu dans le cadre de ses études</b>	
<b>DURÉE DU STAGE</b>	
Dates de début et de fin de stage : Du ..... au ..... Représentant une <b>durée totale</b> de ..... nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).	
La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.	
<b>MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE</b>	
Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un <b>montant total</b> de ..... €	
L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur <b>présentation obligatoire de l'attestation de stage</b> mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).	FAIT À ..... LE .....  Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

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

**ANNEXE V-1**

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2024 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 <sup>1</sup>		
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		

<sup>1</sup> 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 V-2

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
Session 2024  
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

FICHE SUJET - CANDIDAT

NOM du CANDIDAT : ..... Prénom du candidat : .....

FICHE D'ACTIVITÉ N° : ..... TITRE : .....

N° Candidat : ..... N° COMMISSION : .....

Date: .....

Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client

Organisation et Animation d'un Évènement commercial

PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION		
Objet de l'activité		
Date(s) et durée		
Lieu		
Délimitation de Séquence(s)		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → Définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser, etc.).		
Objectifs de la communication		
Informations à exploiter		
Contrainte(s)		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	VOUS :	JURY :

## ANNEXE VI-3

Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop lors de l'épreuve  
E5B - Relation client à distance et digitalisation - Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique -  
Session 2024

WORDPRESS
En gras, les nouvelles fonctionnalités
<b>Apparence</b>
☛ Créer ou modifier l'identité du site (slogan, icône, logo)
☛ Modifier l'en tête (texte, photo et vidéo)
● <b>Modifier l'emplacement du menu principal</b>
☛ Activer les réseaux sociaux (menu réseaux sociaux et widget "Icône des réseaux sociaux")
☛ Gérer les widgets en pied de page et en colonne latérale de blog
● <b>Personnaliser la structure des pages ou des articles avec une colonne latérale</b>
<b>Contenu</b>
☛ Créer, modifier, publier et supprimer 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, tableau, flux rss, calendrier, audio, fichier
☛ Ajouter un média (photo, vidéo, audio)
☛ Insérer et modifier une galerie
☛ Créer et insérer des liens internes et externes
● Insérer une carte dynamique via le bloc Map <b>by BoldGrid</b>
☛ Epingler un article
☛ Modérer et répondre à un commentaire
☛ Générer et compléter une page de politique de confidentialité
<b>Image et vidéo</b>
☛ Utiliser une bibliothèque média
☛ Ajuster et positionner un média
☛ Renseigner les textes alternatifs, le titre, la légende et la description d'une image
<b>Menu</b>
☛ Créer ou modifier les menus et sous-menus
● <b>Créer un menu hors champ</b>
☛ Ajouter à un menu (catégorie, page, lien personnalisé)
☛ Paramétrer le menu des réseaux sociaux
<b>Navigation</b>
☛ Utiliser les onglets backoffice et frontoffice
☛ Paramétrer la page d'accueil (page statique ou affichage des derniers articles)
☛ Modifier les réglages de lecture et de commentaires
● <b>Insérer un fil d'Ariane</b>
<b>Référencement naturel (SEO)</b>
☛ Structurer le texte (titres, sous-titres)
☛ Utiliser des mots clés
☛ Utiliser des liens internes et externes
☛ Renseigner les étiquettes, balises et les descriptions
☛ Activer et utiliser l'extension Yoast SEO (requête cible, méta description)
<b>Utilisateurs</b>
☛ Créer, modifier ou supprimer un compte
☛ Attribuer un rôle
☛ Changer l'auteur d'un article ou d'une page

PRESTASHOP	
En gras, les nouvelles fonctionnalités	
<b>Apparence</b>	
<input type="checkbox"/>	Modifier la position d'affichage des blocs sur la page d'accueil
<input type="checkbox"/>	Modifier la position d'affichage des produits populaires
<input type="checkbox"/>	Configurer la durée d'affichage des nouveaux produits
<input type="checkbox"/>	Gérer la liste de liens (link widgets) du pied de page
<b>Contenu</b>	
<input type="checkbox"/>	Créer et gérer un produit
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Gérer la personnalisation du produit par le client</b>
<input type="checkbox"/>	Créer une catégorie et une sous-catégorie
<input type="checkbox"/>	Rattacher un produit à une catégorie
<input type="checkbox"/>	Créer les déclinaisons d'un produit
<input type="checkbox"/>	<b>Gérer les impacts prix TTC/HT</b>
<input type="checkbox"/>	Créer et modifier un attribut/une caractéristique et leurs valeurs
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Créer un pack de produits</b>
<input type="checkbox"/>	Associer deux produits
<input type="checkbox"/>	Mettre en ligne un produit
<input type="checkbox"/>	Créer une marque
<input type="checkbox"/>	Créer et gérer un client et un groupe de clients
<input type="checkbox"/>	Créer et gérer un transporteur
<input type="checkbox"/>	Gérer les stocks
<input type="checkbox"/>	Traiter les messages, les réclamations, les commandes
<input type="checkbox"/>	Rédiger des messages prédéfinis dans le SAV
<input type="checkbox"/>	Créer et insérer des liens
<b>Commandes et promotions</b>	
<input type="checkbox"/>	Créer et gérer une commande
<input type="checkbox"/>	Gérer les retours et les avoirs (remboursement total et partiel)
<input type="checkbox"/>	Paramétrer les conditions de retour produits
<input type="checkbox"/>	Créer des promotions catalogue, panier et prix spécifique
<b>Image</b>	
<input type="checkbox"/>	Modifier la légende et la description
<input type="checkbox"/>	Modifier l'image de couverture d'un produit
<b>Module</b>	
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer les produits phares
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer le module Carrousel
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer le module Menu Principal
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer le module Bloc Texte
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer le module Réassurance
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer le module Bouton de partage des réseaux sociaux
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer le module Commentaires Produits
<input type="checkbox"/>	Activer/désactiver et configurer le module Chèque
<b>Navigation</b>	
<input type="checkbox"/>	Utiliser les onglets backoffice et frontoffice
<input type="checkbox"/>	Créer des alias
<b>Référencement naturel (SEO)</b>	
<input type="checkbox"/>	Renseigner un mot-clé, une méta-description et une balise titre
<b>Utilisateurs</b>	
<input type="checkbox"/>	Créer un nouveau collaborateur
<input type="checkbox"/>	Attribuer les permissions
<input type="checkbox"/>	Affecter un profil à un employé
<input type="checkbox"/>	Modifier un profil existant

**ANNEXE VII-1**

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT			
SESSION 2024			
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	

**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 2024**

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. »*