

WEBINAIRE ACADEMIQUE

BTS NDRC

Epreuve E4 – Relation client et négociation vente

Etablissements habilités aux CCF
Mardi 9 décembre 2025

Coordonnateurs académiques :

Aurélie DAVY (Lycée Emmanuel Mounier – Angers)

Benoit CASSIN (Ecole Supérieure du Choletais – Ste Marie – Cholet)

IA-IPR Référente du diplôme :

Virginie BESTILLE-VANDAELE

E4 : Relation Client et Négociation Vente

Quelques données chiffrées

Taux de réussite académique BTS NDRC en 2025 : 82,87 %

(Taux de réussite national en 2024 : 78,8%)

E4 - CCF



Moyenne académique : 14,21

Session 2026 (prévisions)

Nombre de candidats : 1340 inscrits soit -5%

Pour E4

- ✓ En CCF : 680 (chiffre non stabilisé à cette date)
- ✓ En ponctuel : 660 (chiffre non stabilisé à cette date)

E4 : Relation Client et Négociation Vente

Rappels sur le contrôle en cours de formation

- Le CCF est une des modalités d'évaluations certificatives, c'est à dire **une évaluation réalisée en vue de la délivrance d'un diplôme**.
- Il peut s'appliquer à un certain nombre d'unités et **porte sur les compétences, les connaissances, les savoirs et savoir-faire définis dans l'arrêté de création du diplôme professionnel**.
- Le CCF évalue **les mêmes compétences et connaissances terminales**, mises en œuvre dans les mêmes types d'activités et avec les mêmes données, **que les épreuves ponctuelles**.

E4 : Relation Client et Négociation Vente

Rappels sur le contrôle en cours de formation

- L'évaluation par CCF est réalisée **par sondage sur les lieux où se déroule la formation** (établissement et milieu professionnel), par les formateurs eux-mêmes (enseignants et/ou tuteurs ou maîtres d'apprentissage), **au moment où les candidats ont atteint le niveau requis ou ont bénéficié des apprentissages nécessaires et suffisants pour aborder une évaluation certificative.**
- L'évaluation par CCF requiert **une approche globale**.

Source : janvier 2025 (EDUSCOL)

Objectifs de l'épreuve certificative

E4 : Relation Client et Négociation Vente

L'épreuve certificative E4 (**Coefficient = 5**) permet d'évaluer l'acquisition des compétences ci-dessous associées au bloc 1 de compétences « Relation client et négociation-vente » du référentiel de certification :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Les activités professionnelles (AP) utilisées par le candidat correspondent à un ensemble de tâches effectuées dans un contexte avec une finalité.

Pour les évaluations au « fil de l'eau » et la simulation du jeu de rôle, les AP peuvent provenir



D'expériences individuelles (stages précédents, job d'été, travail d'étudiant, etc.)

Des stages en BTS NDRC
16 semaines obligatoires sur les 2 ans



Les activités professionnelles sont obligatoirement des :

- Activités réelles : Vécues ou observées par le candidat



Pas d'activité simulée !



L'épreuve E4 de Relation Client Négociation Vente

E4

Relation Client Négociation
Vente



Situation A

Plusieurs évaluations au « fil de l'eau »
uniquement sur les métacomptétences :

- Cibler et proscrire la clientèle
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Situation B

1 CCF de simulation d'un jeu de rôle sur les compétences :

- Négocier et accompagner la relation client
OU
- Organiser et animer un évènement commercial

Situation A : « Au Fil de l'eau »

L'organisation du fil de l'eau :

- Une convocation simple par mail est suffisante
- Pas de fiche E4 à formaliser pour le fil de l'eau
- Pas de formalisme attendu sur la façon de présenter si ce n'est que cela doit être **un entretien** avec un enseignant évaluateur qui assure des enseignements du bloc1.
- Durée conseillée : temps d'entretien + débriefing ?
- Le candidat doit présenter son (ses) activité(s) **en explicitant les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus** et doit procéder à une analyse réflexive de ses pratiques.
- L'enseignant évaluateur pose des questions pour pouvoir évaluer le degré de maîtrise des compétences mobilisées et sa capacité d'analyse.

Situation A : « Au Fil de l'eau »

A la fin de l'entretien :

Attention, Il s'agit de recommandations académiques !

- L'enseignant évaluateur complète sa grille de compétences « provisoire »
- L'enseignant évaluateur émet un certain nombre de recommandations pour que le candidat puisse améliorer sa performance lors d'un prochain entretien « fil de l'eau »
- L'enseignant évaluateur peut indiquer au candidat le profil atteint sans obligation de laisser une trace écrite au candidat. **Cependant, il n'y a pas de note à attribuer et à communiquer au candidat à la fin de l'entretien !**

L'épreuve E4 de Relation Client Négociation Vente

Situation A : « Au Fil de l'eau »

Nombre d'entretiens « fil de l'eau » :

Attention, Il s'agit de recommandations académiques !

- **Les compétences constitutives d'une unité sont évaluées dans des situations d'évaluation en nombre limité :** les pratiques des différents établissements indiquent 2 ou 3 entretiens voire 4 dans certains cas.
- **Attention :** le temps d'évaluation global au fil de l'eau doit se rapprocher du temps accordé aux candidats en ponctuel sur les 2 mêmes méta-compétences (25 minutes).
- Lors d'un prochain entretien, le candidat peut présenter la même activité ou une autre afin d'améliorer sa performance et couvrir l'ensemble des compétences attendues.
- Les différents entretiens et les activités sélectionnées par le candidat doivent lui permettre de couvrir l'ensemble des compétences attendues.
- Si les activités ne permettent pas de couvrir une compétence, l'enseignant évaluateur devra l'évaluer par le questionnement.

A l'issue des entretiens, l'enseignant évaluateur reporte le niveau atteint par le candidat pour les 2 méta-compétences sur la grille d'évaluation définitive sans oublier d'apposer des appréciations explicites et en cohérence avec le positionnement des croix.

Les compétences à valider....

Compétences à valider selon 4 niveaux de maîtrise : TI, I, S, TS

Méta-compétence

○ Cibler et prospector la clientèle

CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
1 - Analyser un portefeuille client <i>(Pertinence de l'analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Identifier des cibles de clientèle <i>(Cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection <i>(Efficacité des choix opérés)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Développer des réseaux professionnels <i>(Activation pertinente des réseaux professionnels)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Critères d'évaluation de la compétence

○ Exploiter et mutualiser l'information commerciale

CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
1 – Remonter, valoriser et partager l'information commerciale <i>(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l'information diffusée)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale <i>(Qualité des analyses commerciales et des propositions)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'épreuve E4 de Relation Client Négociation Vente

Situation B : La simulation

L'organisation du CCF (le dossier support) :

Le candidat doit constituer un dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprenant : **2 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente conformément au modèle joint en **annexe V-1** :

- l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client,
- l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un évènement commercial.

2 annexes - chaque fiche doit **obligatoirement** être accompagnée d'une annexe qui décrit l'offre commerciale de l'entreprise.

Cette annexe est présentée sur une feuille recto-verso de 2 pages maximum.

Le contrôle de conformité (attestation stage, durée stage, certificat de travail et durée pour les alternants) du dossier doit être effectué pour tous les candidats pour les 2 modalités d'évaluation (CCF ou épreuve ponctuelle) donc réalisé forcément avant l'épreuve sur la base du dossier remis par le candidat !

L'épreuve E4 de Relation Client Négociation Vente

Situation B : La simulation

L'organisation du CCF (la fiche sujet) :

- Le jury sélectionne une fiche parmi les 2 pour préparer la **fiche sujet** du candidat : « *Les changements apportés doivent modifier de manière significative l'activité originale tout en lui conservant un caractère réaliste, sans pour autant aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère* »
 - Une FDAP de Négociation Vente = Une fiche sujet de Négociation Vente
 - Une FDAP d'organisation d'un évènement commercial = Une fiche sujet sur un évènement commercial
-  La fiche-sujet doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à l'activité choisie donc les rubriques de la fiche doivent être suffisamment complétées pour l'aider en ce sens.
- La fiche sujet est remise au candidat **suffisamment tôt avant la simulation** afin de lui permettre de s'approprier les changements apportés à l'activité originale figurant dans le dossier support et choisie par la commission.

Situation B : La simulation

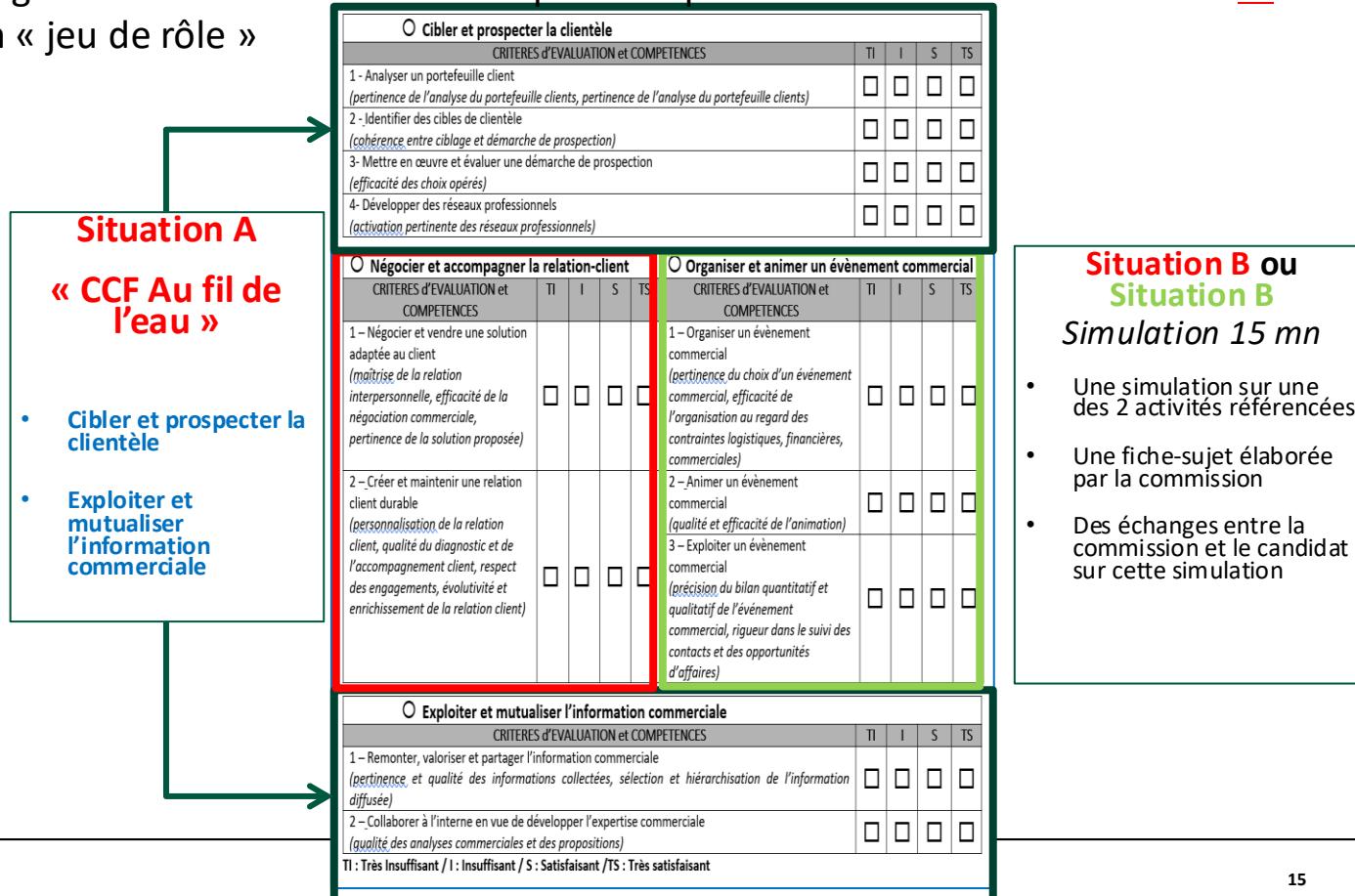
L'organisation du CCF (Convocation et épreuve) :

- Le candidat doit se voir remettre en main propre (avec émargement) une convocation émanant du chef d'établissement pour ce CCF.
- Durée : 15 minutes maximum dont un temps d'entretien.** La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation (pas de temps précisé dans la circulaire)
- Composition du jury** : 1 enseignant du bloc 1 et un professionnel (ou un autre enseignant des ateliers de professionnalisation), *[...] dans le cadre d'une simulation avec l'un ou les deux membres de la commission d'interrogation [...] Lors de cette simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation [...]*.
- 1 membre du jury joue le jeu de rôle avec le candidat et l'autre, en retrait, joue le rôle de l'observateur pour aider à l'évaluation.

A l'issue du jeu de simulation, les membres évaluateurs reportent le niveau atteint par le candidat sur la grille d'aide à l'évaluation définitive sans oublier d'apposer des appréciations explicites et en cohérence avec le positionnement des croix.

La grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve RC- Négociation Vente (E4)

Une seule grille d'aide à l'évaluation complétée à partir des entretiens fil de l'eau **et** de la simulation « jeu de rôle »



L'évaluation par profil de l'épreuve RC- Négociation Vente (E4)

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation définitive et porte exclusivement sur le profil de la grille du candidat !

Cibler et prospector la clientèle				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
1 - Analyser un portefeuille client <i>(Pertinence de l'analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Identifier des cibles de clientèle <i>(Cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection)</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection <i>(Efficacité des choix opérés)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Développer des réseaux professionnels <i>(Activation pertinente des réseaux professionnels)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Négocier et accompagner la relation-client				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
1 - Négocier et vendre une solution adaptée au client <i>(Maîtrise de la relation interpersonnelle, efficacité de la négociation commerciale, pertinence de la solution proposée)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Crée et maintenir une relation client durable <i>(Personnalisation de la relation client, qualité du diagnostic et de l'accompagnement client, respect des engagements, évolutivité et enrichissement de la relation client)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser et animer un événement commercial				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
1 - Organiser un événement commercial <i>(Pertinence du choix de l'événement commercial, efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2 - Animer un événement commercial <i>(Qualité et efficacité de l'animation)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Exploiter un événement commercial <i>(Précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'événement commercial, rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Exploiter et mutualiser l'information commerciale				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES				
1 - Remonter, valoriser et partager l'information commerciale <i>(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l'information diffusée)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Collaborer à l'intérieur en vue de développer l'expertise commerciale <i>(Qualité des analyses commerciales et des prépositions)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Très insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant / TS : Très satisfaisant Nom et signature des membres de la commission : _____	NOTE sur 20			

C'est **une évaluation par profil** donc on ne pondère pas les items en fonction de ce que l'on juge le plus important.

Il n'y a pas de points par métacomptéence.

Tous les items devront obligatoirement être cochés.

La note finale est mise **UNIQUEMENT** à la fin des évaluations **en fonction du profil** !

Elle reste **une proposition de note** susceptible d'être modifiée au cours de la réunion d'harmonisation.



Conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit aux enseignants et formateurs de les communiquer aux candidats, tout comme la grille d'évaluation, avant l'envoi du relevé de notes final.

Merci pour votre écoute.

A vos questions !

