Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BTS NDRC, veuillez visiter :
coursbtsndrc.fr/annales-sujets-et-corriges

BTS NDRC

E6 : Relation client et animation de réseaux

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-NDRC-E6** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Présentation et analyse d'une expérience vécue dans un réseau** (5 questions) **Page 3**

2. **Présentation et approfondissement des autres expériences du dossier** (5 questions) **Page 6**

3. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsndrc.fr/assets/annales/bts-ndrc/E6 - Relation client et animation de réseaux/2026/BTS NDRC - E6 - Relation client et animation de réseaux - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Présentation et analyse d’une expérience vécue dans un réseau

Le candidat présente une expérience professionnelle réellement vécue dans un réseau de distributeurs, de partenaires ou de vente directe, à partir de son dossier et éventuellement de documents complémentaires. En 15 minutes maximum, il expose son expérience pendant 10 minutes maximum, puis répond à un entretien de 5 minutes maximum sur le diagnostic, les objectifs, les actions et les résultats.

Partie 1

Question 1.1. Présenter l’entreprise, le réseau concerné, les acteurs impliqués, l’offre et le contexte de l’activité. Situer précisément votre rôle et les responsabilités exercées.

Présentez une expérience réellement vécue en nommant l’entreprise, son activité et le type de réseau concerné : distributeurs, partenaires ou vente directe. Situez l’offre, les clients visés et le contexte de l’activité. Identifiez les acteurs avec lesquels vous avez travaillé, puis précisez votre statut, votre périmètre d’intervention et vos responsabilités. Distinguez clairement vos réalisations personnelles de celles de votre tuteur ou de l’équipe. Respectez la confidentialité des organisations et des personnes mentionnées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter l’entreprise, le réseau, les acteurs, l’offre, le contexte et votre rôle réel, dans le respect de la confidentialité.

Question 1.2. Exposer le diagnostic réalisé sur le réseau, le distributeur, le partenaire ou la zone de prospection. Présenter les informations utilisées et expliquer les besoins ou les enjeux identifiés.

Appuyez le diagnostic sur des informations vérifiables issues de l’activité et du dossier. Indiquez leur origine, leur période et les limites de leur exploitation.

- Distributeur : ventes, assortiment, visibilité en rayon et concurrence.
- Partenaire : besoins, complémentarité, engagements et qualité du suivi.
- Vente directe : caractéristiques de la zone, clientèle potentielle et capacité de recrutement.

Reliez ces constats à un enjeu précis, par exemple développer les ventes, améliorer la visibilité, renforcer la coopération ou élargir le réseau.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Relier des données identifiées à un besoin ou à un enjeu précis du réseau, en indiquant les limites du diagnostic.

Question 1.3. Présenter les objectifs de l’activité et justifier les choix opérés : implantation et valorisation de l’offre chez un distributeur, sélection et accompagnement d’un partenaire, ou création et animation d’un réseau de vente directe, selon l’expérience retenue.

Formulez des objectifs cohérents avec le diagnostic, mesurables lorsque les données le permettent. Pour chacun, précisez l’indicateur, la cible et l’échéance réellement retenus dans votre activité.

1. Distributeur : justifier l'implantation et la valorisation de l'offre.
2. Partenaires : expliquer leur sélection et les modalités d'accompagnement.
3. Vente directe : justifier le ciblage de la zone et les actions de recrutement ou d'animation.

Montrez le lien entre les choix opérés, les besoins observés et les moyens disponibles, sans présenter comme réalisés des choix qui ne figurent pas dans votre expérience.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Des objectifs cohérents avec le diagnostic et des choix justifiés par les besoins du réseau et les moyens disponibles.

Question 1.4. Décrire les actions réalisées, les méthodes et les outils mobilisés, ainsi que les modalités de coordination avec les acteurs du réseau. Préciser les dispositions prises pour respecter le cadre réglementaire, les engagements et les règles éthiques applicables.

Décrivez les actions dans l'ordre, en précisant pour chacune votre contribution, les méthodes et outils mobilisés, ainsi que les acteurs concernés. Expliquez comment vous avez coordonné les interventions et suivi leur réalisation.

1. Préparer l'action à partir des informations et consignes disponibles.
2. La mettre en œuvre : implantation ou promotion, accompagnement d'un partenaire, ou recrutement, formation et animation de conseillers.
3. Suivre les engagements et rendre compte aux personnes concernées.

Citez les précautions effectivement prises pour respecter les accords, la réglementation applicable, la confidentialité et les règles éthiques.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter les actions, votre contribution, les outils, la coordination et les précautions réglementaires et éthiques appliquées.

Question 1.5. Présenter les résultats et les indicateurs pertinents, en apprécier l'efficacité et, lorsque les données le permettent, la rentabilité. Analyser les écarts éventuels entre les objectifs et les résultats, puis formuler des préconisations argumentées.

Choisissez des indicateurs liés aux objectifs et présentez les résultats constatés, leur période et leur source. Comparez les objectifs aux résultats lorsque les données le permettent. Expliquez les écarts sans attribuer abusivement un résultat à une seule action.

Élément	À analyser
Efficacité	Ventes, visibilité, engagements tenus, partenaires actifs ou conseillers recrutés, selon l’activité.
Rentabilité	Comparer gains et coûts seulement si les données sont disponibles.
Préconisation	Proposer une amélioration liée aux constats et un indicateur de suivi.

Indiquez les limites de l’analyse et justifiez vos préconisations à partir des faits du dossier.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Conclure sur l’efficacité mesurée, les écarts, les limites des données et une préconisation directement liée aux constats.

2. Présentation et approfondissement des autres expériences du dossier

Le candidat présente et approfondit les autres expériences professionnelles de son dossier pendant 15 minutes maximum. Le dossier comprend trois fiches d'activités de nature différente : réseau de distributeurs, réseau de partenaires et réseau de vente directe; l'échange évalue la maîtrise du bloc 3, la diversité des situations et la capacité à prendre du recul et à transférer ses acquis.

Partie 2

Question 2.1. Présenter les autres expériences du dossier et préciser, pour chacune, le type de réseau concerné, les objectifs poursuivis, votre rôle et les principales actions réalisées.

Présentez les deux fiches qui ne correspondent pas à l'expérience développée en première partie. Pour chacune, précisez le type de réseau, l'objectif, votre rôle et les actions que vous avez réellement réalisées.

Type de réseau	Éléments à préciser
Distributeurs	Référencement, implantation, valorisation de l'offre, suivi des résultats
Partenaires	Besoins, sélection ou accompagnement, suivi des engagements
Vente directe	Zone, recrutement, formation, animation et suivi des conseillers

Ne retenez que les types présents dans vos deux fiches. Appuyez chaque présentation sur un fait vérifiable du dossier.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter les deux autres expériences du dossier : type de réseau, objectif, rôle et actions effectivement réalisées.

Question 2.2. Expliquer comment vous avez contribué à implanter ou promouvoir une offre chez un distributeur, à suivre un accord de référencement ou à valoriser l'offre sur le lieu de vente, lorsque ces activités figurent dans votre dossier.

À partir de votre fiche consacrée aux distributeurs, expliquez précisément votre contribution à l'implantation ou à la promotion de l'offre. Présentez les faits et les choix retenus, sans attribuer à votre rôle des actions réalisées par d'autres.

- Reliez le diagnostic du point de vente ou du rayon au choix d'implantation et de valorisation.
- Décrivez les actions réellement menées et le suivi de l'accord de référencement, s'il figure dans votre activité.
- Citez les indicateurs disponibles, par exemple la visibilité, la disponibilité ou les ventes, et indiquez leurs limites.

Concluez par une préconisation liée aux résultats observés.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Relier le diagnostic du point de vente aux actions d'implantation ou de promotion, au suivi de l'accord et aux résultats disponibles.

Question 2.3. Expliquer comment vous avez contribué à développer et piloter un réseau de partenaires : analyse des besoins, choix des partenaires, accompagnement, suivi des engagements et évaluation de la relation, selon les activités présentées.

1. **Besoins :** indiquez les attentes du réseau et les informations utilisées pour les analyser.
2. **Choix :** justifiez la sélection des partenaires par les critères réellement appliqués.
3. **Accompagnement :** présentez vos échanges, outils ou actions d'animation effectivement réalisés.
4. **Suivi :** expliquez comment les engagements et la relation ont été évalués, avec les indicateurs disponibles.

Appuyez chaque étape sur votre fiche. Terminez par un résultat constaté et, si nécessaire, une amélioration cohérente avec les limites relevées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Expliquer l'analyse des besoins, le choix et l'accompagnement des partenaires, puis le suivi des engagements et l'évaluation de la relation.

Question 2.4. Expliquer comment vous avez contribué à créer ou animer un réseau de vente directe, notamment par le recrutement, l'accompagnement ou la formation des conseillers, l'animation du réseau et le suivi de ses résultats, selon les activités présentées.

Présentez votre contribution à la création ou à l'animation du réseau de vente directe, en distinguant clairement vos actions de celles des autres acteurs.

Selon votre fiche, précisez l'analyse de la zone, le recrutement ou l'intégration des conseillers, leur accompagnement ou leur formation, ainsi que les modalités d'animation. Expliquez comment les résultats ont été suivis à l'aide des indicateurs disponibles, par exemple l'activité ou les ventes. Donnez un fait concret montrant l'effet d'une action, puis identifiez une limite observée et une amélioration possible. N'ajoutez ni action ni résultat qui ne soit étayé par votre dossier.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Décrire vos actions de développement et d'animation du réseau, puis les résultats et les limites établis par le dossier.

Question 2.5. Comparer les expériences présentées, justifier les choix effectués et dégager les compétences acquises, les limites rencontrées et les améliorations possibles. Appuyer les réponses sur des faits issus du dossier et respecter la confidentialité des organisations et des personnes.

Comparez les expériences à partir des faits de vos fiches. Le réseau de distributeurs porte notamment sur l'implantation et la valorisation de l'offre ; le réseau de partenaires, sur la sélection, l'accompagnement et le suivi des engagements ; la vente directe, sur le développement, la formation et l'animation des conseillers.

> Faites ressortir les compétences acquises en justifiant vos choix par les objectifs et contraintes rencontrés.

Citez une limite réellement observée et proposez une amélioration adaptée. Appuyez-vous sur des résultats ou indicateurs disponibles, précisez les limites de votre analyse et anonymisez les organisations et les personnes.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Comparer les expériences avec des faits du dossier, dégager acquis et limites, puis proposer des améliorations en respectant la confidentialité.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E6 du BTS Négociation et digitalisation de la relation client, session 2026, code 26-BTS-NDRC-E6, dure 30 minutes et a un coefficient 3. Cette épreuve orale évalue une expérience vécue puis les autres activités du dossier, dans les réseaux de distributeurs, de partenaires et de vente directe. Elle mobilise le diagnostic, l'animation, l'analyse des résultats et la prise de recul.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le diagnostic porte sur le rayon, le réseau, le partenaire ou la zone de prospection et s'appuie sur des informations pertinentes.
- Les fiches du dossier concernent les réseaux de distributeurs, de partenaires et de vente directe.
- Les indicateurs sont choisis selon l'activité; le candidat explique les données utilisées et les limites de son analyse.
- L'analyse des résultats peut inclure la rentabilité lorsque les données disponibles le permettent.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présentez une expérience réellement vécue et distinguez clairement votre rôle de celui des autres acteurs.
- Reliez le diagnostic, les objectifs, les actions et les résultats, en justifiant les choix effectués.
- Appuyez vos conclusions sur des indicateurs adaptés et signalez les limites des données disponibles.
- Respectez la confidentialité, les engagements, la réglementation et les règles éthiques.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment structurer la présentation de l'expérience choisie ?

Présentez d'abord l'entreprise, le réseau et votre rôle, puis le diagnostic et les objectifs. Décrivez ensuite les actions et les outils, les résultats mesurés, les écarts éventuels et les préconisations.

Q : Quelle méthode de calcul ou quels indicateurs faut-il utiliser ?

L'épreuve n'impose ni formule ni indicateur universel. Choisissez des données adaptées à l'activité, expliquez leur origine et leur pertinence, puis indiquez les limites de l'analyse. Appréciez la rentabilité si les données le permettent.

Q : Comment sont réparties les 30 minutes de l'épreuve ?

La première phase dure 15 minutes maximum : présentation d'une expérience pendant 10 minutes maximum, puis entretien de 5 minutes maximum. La seconde phase dure 15 minutes maximum et porte sur les autres expériences du dossier.

Q : Quels éléments le jury évalue-t-il et quelles règles faut-il respecter ?

Le jury évalue notamment la pertinence du diagnostic et des choix, l'animation, le suivi des engagements, l'analyse des résultats, les préconisations et la prise de recul. Les exemples doivent être factuels et respecter la confidentialité, la réglementation et l'éthique.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsndrc.fr/assets/annales/bts-ndrc/E6 - Relation client et animation de réseaux/2026/BTS NDRC - E6 - Relation client et animation de réseaux - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.