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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ÉPREUVE E6 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

SESSION 2026

Durée : 30 minutes

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	3

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Dossier support du candidat comprenant les fiches descriptives d'activités professionnelles et les justificatifs requis. Le candidat peut apporter des documents complémentaires pertinents pour sa présentation.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE ORALE : CENTRE D'EXAMEN DE LA SESSION 2026

L'épreuve E6 évalue les compétences du bloc « Relation client et animation de réseaux » à partir des activités professionnelles présentées par le candidat. Elle porte sur des expériences réellement vécues dans des contextes de réseau de distributeurs, de réseau de partenaires et de réseau de vente directe.

Le candidat se présente avec le dossier support prévu par la réglementation et les justificatifs requis. Le dossier n'est pas noté en tant que tel : l'évaluation porte sur la prestation orale et sur la capacité du candidat à analyser, expliquer et justifier ses activités.

L'épreuve dure 30 minutes et se déroule en deux phases de 15 minutes maximum. Première phase : présentation, pendant 10 minutes maximum, d'une expérience réellement vécue au sein d'un réseau, suivie d'un entretien de 5 minutes maximum. Deuxième phase : présentation et approfondissement des autres expériences du dossier, pendant 15 minutes maximum.

Le candidat présente les activités qu'il a effectivement réalisées. Il explicite le contexte, le diagnostic, les objectifs, les actions mises en œuvre, les résultats obtenus, les enseignements tirés et, le cas échéant, les préconisations. Il respecte la confidentialité des informations et des personnes mentionnées.

Partie 1 : Présentation et analyse d'une expérience vécue dans un réseau (10 points)

Diagnostic, mise en œuvre et analyse d'une activité professionnelle de réseau

Le candidat choisit une expérience réellement vécue au sein d'un réseau et la présente pendant 10 minutes maximum. L'entretien qui suit dure 5 minutes maximum. Le candidat s'appuie sur les éléments de son dossier et peut mobiliser des documents complémentaires pertinents. Les points ci-dessous constituent les critères d'évaluation de cette phase orale.

1.1 (2 points) Présenter l'entreprise, le réseau concerné, les acteurs impliqués, l'offre et le contexte de l'activité. Situer précisément votre rôle et les responsabilités que vous avez exercées.

1.2 (2 points) 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.

1.3 (2 points) 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.

1.4 (2 points) 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.

1.5 (2 points) 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.

Partie 2 : Présentation et approfondissement des autres expériences du dossier (10 points)

Maîtrise des compétences du bloc 3 et capacité de prise de recul

Pendant 15 minutes maximum, le candidat présente et approfondit les autres expériences professionnelles de son dossier. L'échange permet d'apprécier la diversité des situations rencontrées, la maîtrise des compétences du bloc 3 et la capacité du candidat à transférer ses acquis à d'autres contextes de réseau.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (2 points) 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.

2.4 (2 points) 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.

2.5 (2 points) Comparer les expériences présentées, justifier les choix effectués et dégager les compétences acquises, les limites rencontrées et les améliorations possibles. Les réponses doivent s'appuyer sur des faits issus du dossier et respecter la confidentialité des organisations et des personnes.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : COMPOSITION DU DOSSIER SUPPORT DE L'ÉPREUVE

Le dossier support comprend trois fiches descriptives d'activités professionnelles de nature différente : une activité liée à un réseau de distributeurs, une activité liée à un réseau de partenaires et une activité liée à un réseau de vente directe. Au moins une fiche porte sur une expérience réellement vécue au sein d'un réseau. Le dossier est accompagné des attestations de stage ou d'activité, ou des certificats de travail requis. Le candidat peut apporter des documents complémentaires pertinents.

Les fiches permettent de présenter le contexte, le diagnostic, les objectifs, les actions d'animation ou de développement, les méthodes utilisées, les résultats et les préconisations. Les informations communiquées doivent être exactes et respecter les obligations de confidentialité.

Repères pour les trois fiches d'activités professionnelles

Type d'activité de réseau	Éléments à présenter	Compétence du bloc 3 mobilisée
Réseau de distributeurs	Diagnostic du rayon ou du point de vente, référencement, implantation, valorisation de l'offre, suivi des résultats	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
Réseau de partenaires	Diagnostic du réseau, sélection ou accompagnement des partenaires, suivi des engagements, animation et évaluation	Développer et piloter un réseau de partenaires
Réseau de vente directe	Analyse de la zone, création ou développement du réseau, recrutement, formation, animation et suivi des conseillers	Créer et animer un réseau de vente directe

Les fiches décrivent des activités effectivement réalisées par le candidat.

DT 2 : COMPÉTENCES ET CRITÈRES D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE

L'évaluation porte sur la prestation orale du candidat au regard des compétences du bloc 3. Les critères mobilisés comprennent notamment la qualité du diagnostic du rayon, du réseau ou de la zone de prospection ; la pertinence des choix d'implantation, de valorisation de l'offre et de sélection des partenaires ; le suivi des accords et des engagements ; l'efficacité des actions d'animation ; l'analyse des résultats et de la rentabilité lorsque les données le permettent ; le recrutement et la formation des conseillers ; ainsi que le respect de la réglementation et de l'éthique.

Les indicateurs sont choisis en fonction de l'activité présentée. Le candidat explique les données utilisées et les limites de son analyse. Aucun format de calcul ni aucune norme technique propre aux réseaux informatiques n'est imposé par l'épreuve.

Compétences évaluées

Compétence	Exemples d'éléments observables à l'oral
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs	Diagnostic du point de vente, pertinence de l'implantation et de la valorisation, suivi des accords et analyse des résultats
Développer et piloter un réseau de partenaires	Pertinence du choix des partenaires, qualité de l'accompagnement, suivi des engagements et efficacité de l'animation
Créer et animer un réseau de vente directe	Analyse de la zone, actions de développement, recrutement et formation des conseillers, animation et suivi du réseau
Analyser et rendre compte des activités	Justification des méthodes, exploitation des résultats, prise de recul, préconisations et respect de la réglementation et de l'éthique

Référentiel du BTS Négociation et digitalisation de la relation client, bloc 3.

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.