

1. Finalités et objectifs

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » :

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

2. Contenu

L'épreuve E4 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

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés en regard de chaque compétence du bloc 1 « **Relation client et négociation-vente** » figurant dans le référentiel de certification, soit pour rappel :

- La pertinence de l'analyse du portefeuille clients
- La qualification pertinente des prospects
- La cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection
- L'efficacité des choix opérés
- L'activation pertinente des réseaux professionnels
- La maîtrise de la relation interpersonnelle
- L'efficacité de la négociation commerciale
- La pertinence de la solution proposée
- La personnalisation de la relation client
- La qualité du diagnostic et de l'accompagnement client
- Le respect des engagements
- L'évolutivité et l'enrichissement de la relation client
- La pertinence du choix de l'évènement commercial
- L'efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales
- La qualité et l'efficacité de l'animation
- La précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'évènement commercial
- La rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires
- La pertinence et la qualité des informations collectées
- La sélection et la hiérarchisation de l'information diffusée
- La qualité des analyses commerciales et des propositions

4. Mode d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des **activités réelles, vécues ou observées** par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences à partir de simulations et d'entretiens avec le candidat permettant de vérifier son degré de maîtrise des compétences relatives au bloc 1 « Relation client et négociation - vente » du référentiel de certification.

4.1. Constitution du dossier support de l'épreuve

Contenu du dossier

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- **2 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente :
 - 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.

Chacune des fiches comprend une description des activités réalisées dans un contexte réel. Elles incluent une analyse amont (ciblage, prospection de clientèle), une analyse informationnelle (connaissance marché, client et secteur, veille, partage d'informations) ainsi qu'une analyse réflexive.

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique.

- **les attestations de stage** (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) **ou les certificats de travail**, attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et les autorités académiques.

Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier ou sur son authenticité, elle interroge et évalue néanmoins le candidat qui est ensuite averti que l'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, les doutes sont avérés, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées :

- absence d'une des deux fiches descriptives,
- présence de deux fiches descriptives de situations professionnelles de même nature,
- présence d'une fiche ne couvrant pas les activités du pôle 1 d'activités « Relation client et négociation-vente »,

il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

4.2. Organisation et déroulement de l'épreuve

4.2.1. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée 1 heure (préparation 40 minutes)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée d'une heure précédée d'un temps de préparation en loge de 40 minutes.

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources (équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources numériques) et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans les fiches descriptives d'activités du dossier support d'épreuve. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

Conception des fiches-sujets de l'épreuve

Avant l'interrogation et selon des modalités fixées par les autorités académiques, une fiche-sujet est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation. La fiche-sujet doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à une activité choisie par la commission parmi les deux activités décrites dans le dossier support de l'épreuve 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.

Préparation en loge - 40 minutes

La préparation en loge permet au candidat de traiter la fiche-sujet qui lui est remise ; il a ainsi connaissance de l'activité choisie par la commission d'interrogation, des modifications apportées ainsi que des précisions concernant la simulation, notamment le rôle tenu par un ou des membres de la commission. Il peut disposer de son dossier ainsi que des outils et des ressources numériques utilisés en situation réelle, dont il s'est muni et dont il est responsable.

Entretien et simulation avec la commission d'interrogation - 1 heure

L'épreuve, d'une durée totale d'une heure au maximum, se déroule en trois phases successives.

1. Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle (20 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 minutes au maximum) et par tout moyen à sa convenance, le candidat présente l'activité originale choisie par la commission (avant les modifications introduites pour la seconde partie de l'épreuve). Il explicite les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus pour ce qui concerne le ciblage et la prospection de clientèle. Il en dresse un bilan réflexif.

Dans un deuxième temps (10 minutes au maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour éclaircir ou approfondir tout ou partie des points abordés précédemment.

2. Simulation (20 minutes au maximum)

Le candidat traite la fiche-sujet dans le cadre d'une simulation avec l'un ou les deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Lors de cette simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

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.

3. Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale (20 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 minutes au maximum), le candidat présente à la commission d'interrogation les démarches, les travaux, les outils et les résultats mobilisant ses compétences d'exploitation et de mutualisation de l'information commerciale dans les deux activités décrites dans le dossier support d'épreuve, y compris celle qui n'a pas fait l'objet de simulation.

Dans un second temps (10 minutes maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour lui permettre de préciser et justifier sa démarche et ses choix, d'approfondir ses analyses et de valoriser globalement son approche des informations commerciales.

Évaluation

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation figurant en annexe de la circulaire nationale d'organisation. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques selon des modalités décrites dans la circulaire nationale d'organisation.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation - vente » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

4.2.2. Contrôle en cours de formation - 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les deux activités réalisées dans un contexte réel qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E4, tel qu'il a été décrit précédemment.

Composition de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation comprend *a minima* le ou les professeurs ou formateurs du candidat, en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation - vente ». La commission pourra être élargie autant que de besoin aux professionnels impliqués dans la formation du candidat (tuteurs, maîtres d'apprentissage, etc.), ainsi qu'aux enseignants ou formateurs intervenant dans les ateliers de professionnalisation, sans pour autant que leur soit déléguée la responsabilité formelle de l'évaluation certificative.

La commission évalue dans le cadre normal de la formation les compétences visées. À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée ainsi que tout autre document pertinent pour l'évaluation utilisé par la commission (bilans périodiques, évaluations intermédiaires, compte-rendu d'évaluation en entreprise, etc.).

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon des modalités fixées par la circulaire nationale d'organisation.

Situation A : Ciblage et prospection de clientèle - Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Cette situation est centrée sur l'évaluation des compétences de ciblage et de prospection de clientèle ainsi que sur celles relatives à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale. Ces compétences sont mobilisées dans les activités professionnelles réelles, vécues ou observées en milieu professionnel, relatives au pôle 1 « Relation client et négociation - vente » et ont fait l'objet d'évaluations régulières pendant la formation.

Plus spécifiquement, l'évaluation porte sur les deux activités professionnelles référencées par le candidat dans le dossier support de l'épreuve : 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 événement commercial. Après avoir estimé que pour ces activités, le candidat a été en mesure pendant la formation d'explicitier les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus ainsi que de procéder à des bilans réflexifs, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

Situation B : Simulation - 20 minutes

Une fiche-sujet, identique sur la forme et la conception à celle élaborée pour l'épreuve ponctuelle, est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation.

Cette fiche sujet est remise au candidat suffisamment tôt avant la simulation afin de lui permettre de s'appropriier les changements apportés à l'activité originale figurant dans le dossier support et choisie par la commission.

Lors de la situation, le candidat traite la fiche-sujet sous forme d'une simulation avec un ou deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un évènement commercial, réunion de présentation des résultats d'un évènement commercial, etc.). Au cours de la simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

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.

À l'issue de la situation, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.