

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Évaluation des acquis en cours de formation :

Les évaluations qui seront réalisées découleront d'une première évaluation dite "questionnaire de positionnement" qui permettra de mettre en avant les connaissances et compétences du stagiaire à son entrée en formation.

Contrôle continu :

Les formateurs peuvent vérifier le niveau d'acquisition des savoirs et compétences à la fréquence suivante.

- Pour les modules dont la durée est inférieure ou égale à 10.5h : 1 évaluation minimum
- Pour les modules dont la durée est comprise entre 14 et 28h : 2 évaluations minimum
- Pour les modules dont la durée est comprise entre 31.5 et 50h : 3 évaluations minimum
- Au-delà : au moins 6 évaluations minimum dans l'année

Chaque formateur organise, comme il l'entend, le contrôle des connaissances des participants. Les contrôles de connaissance se déroulent pendant la plage horaire prévue à cet effet (contrôle continu), et durant les cours. Toute épreuve (interrogation écrite, orale, devoir sur table, devoir à la Maison, QCM, etc....) est notée sur 20.

L'ensemble des notes obtenues en contrôle continu sont reportées sur un livret scolaire qui peut être consulté en cas de ballottage pour l'obtention de l'examen final.

Examens blancs :

Détail de l'évaluation :

3 fois sur 2 années de formation, des examens blancs sont réalisés dans les conditions d'examens (voir détail ci-après)

Ecrits	Culture générale	3 BTS de 4 heures
	Relation client à distance et digitalisation	3 BTS de 3 heures
	Culture économique, juridique et managériale	3 BTS de 4 heures
Oraux	Relation client et animation de réseaux	3 BTS de 40 min

	Langue vivantes	3 BTS de 30 min
	Relation client et négociation vente	3 BTS de 60 minutes
	Relation client à distance et digitalisation	3 BTS de 40 minutes

Evaluations en fin de formation (examen final) :

Ecrits	Culture générale	Epreuve écrite de 4h coef 3
	Relation client à distance et digitalisation	Epreuve écrite de 3h coef 2
	Culture économique, juridique et managériale	Epreuve écrite de 4h coef 3
Oraux	Relation client à distance et digitalisation	Epreuve orale de 40 min coef 2
	Relation client et négociation vente	Epreuve orale de 60 min coef 5
	Langue vivantes	Epreuve orale de 30 min coef 3
	Relation client et animation de réseaux	Epreuve orale de 40 min coef 3

Modalités de validation du Diplôme :

- L'obtention du diplôme se fait sur la seule base de l'examen final. Le candidat doit obtenir 210 points sur 420 à l'ensemble des épreuves écrites et orales, auxquelles sont appliqués les coefficients mentionnés dans le présent programme.
- Une compensation existe entre les différentes matières. Un livret scolaire récapitulant les notes obtenues en contrôle continu et en examens blancs est transmis au rectorat pour étude par une commission d'harmonisation si le candidat obtenait une note comprise entre 9,5 et 10/20.
- La commission décidera ou non d'augmenter certaines notes pour permettre au candidat d'obtenir son diplôme. En cas d'échec, le candidat garde le bénéfice des matières pour lesquelles il aura obtenu une note supérieure à 10/20 et aura la possibilité de repasser l'année suivante les matières pour lesquelles la note obtenue est inférieure à 10/20

Rattrapage :

Tous les candidats sont concernés s'ils obtiennent une moyenne générale au moins égale à 8/20 et inférieure à 10/20 et une moyenne aux épreuves du domaine professionnel au moins égale à 10/20.

Les épreuves de rattrapage consisteront en deux interrogations orales portant sur les compétences du domaine général, au choix du candidat. Chacune de ces interrogations sera notée sur 20.

A l'issue des interrogations, les candidats ayant obtenu une moyenne générale au moins égale à 10/20 seront admis, après prise en compte de la meilleure note obtenue entre les épreuves du 1^{er} groupe et du second groupe (rattrapage)

Dispenses d'épreuve :

Les épreuves professionnelles de la spécialité de BTS ne peuvent faire l'objet d'aucune dispense. Le candidat peut être dispensé, à sa demande, des épreuves de "Culture générale et expression" et/ou "Économie et droit" selon les modalités présentées dans le BO N°28 du 21 juillet 2005 (Arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unité).

Bénéfices de note :

Le candidat ajourné, inscrit sous la forme globale, conserve, à sa demande, et dans la limite de cinq ans à compter de leur obtention, le bénéfice des notes obtenues égales ou supérieures à 10 sur 20.

ATTENTION : *l'inscription à une épreuve pour laquelle le candidat aurait pu faire valoir un bénéfice de note, vaut renoncement au bénéfice ; dans ce cas, c'est la dernière note obtenue qui est prise en compte.*

Absence à une épreuve ou à une sous-épreuve obligatoire :

En cas d'absence à une épreuve ou à une sous-épreuve obligatoire la mention « AB » (Absent) sera attribuée au candidat qui ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Toutefois, en cas de force majeure dûment constatée, la note « 0 » (zéro) pourra se substituer à la mention « AB » (Absent). Il appartient au candidat d'établir, par tous les moyens à sa convenance, la preuve de l'empêchement (ex : certificat médical).

Il est précisé que des difficultés de transport ne sont pas de nature à constituer un empêchement majeur.

Absence à une épreuve facultative :

A partir de la session 2012, l'absence à une épreuve facultative n'est plus éliminatoire. Pour les spécialités dans lesquelles il y a plusieurs épreuves facultatives, cette règle s'applique à chacune d'entre elles.