

# RÉUSSIR LES ÉPREUVES DU BTS NDRC

MLESW



03/03/2025

# SOMMAIRE

Introduction	03
Tableau Récapitulatif des Épreuves	04
Culture Générale et Expression (E1)	05–07
Anglais (E2)	08–10
CEJM (E3)	11–13
Relation Client et Négociation Vente (E4)	14–15
Relation Client à Distance et Digitalisation (E5)	16–17
Relation Client et Animation des Réseaux (E6)	18–20
Les Épreuves Facultatives du BTS NDRC	21
Conclusion : Admission, Rattrapage et Débouchés après le BTS NDRC	22





# Introduction

Le BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) est une formation professionnalisante qui prépare les étudiants à la gestion et au développement d'une unité commerciale. Ce diplôme polyvalent s'adresse à ceux qui souhaitent évoluer dans les secteurs du commerce, de la vente et du management, en entreprise physique ou digitale.

Dans un contexte économique en perpétuelle mutation, marqué par la digitalisation des points de vente, l'essor du e-commerce et l'évolution des attentes des consommateurs, les compétences en gestion, relation client et animation commerciale sont devenues incontournables. Le BTS MCO forme des professionnels capables de s'adapter à ces défis, en intégrant les stratégies omnicanales et en adoptant une approche orientée expérience client.

Ce livre blanc a pour objectif d'apporter aux étudiants une vision claire et détaillée des épreuves du BTS MCO, en leur fournissant des conseils stratégiques pour réussir chaque évaluation. Il abordera notamment :

- ✓ Les différentes épreuves et leurs modalités (écrites, orales, en contrôle continu ou en examen final).
- ✓ Les attentes du jury et les compétences évaluées dans chaque unité.
- ✓ Des méthodologies et astuces de préparation pour maximiser ses chances de réussite.
- ✓ Des conseils post-BTS sur les débouchés et les poursuites d'études possibles.

Que vous soyez en cours de formation ou en préparation aux examens, ce guide est conçu pour vous accompagner et vous donner toutes les clés pour obtenir votre diplôme avec succès.

## Tableau Récapitulatif des Épreuves

Épreuve	Type	Durée	Coefficient
E1 – Culture Générale et Expression (CGE)	Écrit	3h	3
E2 – Langue Vivante Étrangère 1 (Anglais)	Oral	30 min de préparation + 30 min d'oral	3
E3 – Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)	Écrit	4h	3
E4 – Relation Client et Négociation-Vente (RCNV)	Oral	40 min de préparation + 40 min d'oral	5
E5 – Relation Client à Distance et Digitalisation (RCDD)	Écrit + Pratique	3h (écrit) + 40 min (pratique)	4 (2+2)
E6 – Relation Client et Animation des Réseaux (RCAR)	Oral	30 min	3

# Culture Générale et Expression (E1)

## Objectifs et structure de l'épreuve

L'épreuve de Culture Générale et Expression (CGE) vise à évaluer votre capacité à comprendre, analyser et produire un texte écrit de manière claire et argumentée. Elle repose sur deux exercices :

1. Synthèse de documents
2. Écriture personnelle

Cette épreuve dure 3 heures et est affectée d'un coefficient 3.

## → **Partie 1 : La Synthèse de Documents**

### 📌 **Objectif :**

L'objectif de la synthèse est de restituer les idées principales de plusieurs documents sans les commenter ni les déformer.

### 📌 **Méthodologie à suivre :**

- ✓ Lire attentivement le sujet : identifiez la problématique et les documents proposés.
- ✓ Repérer les idées principales : soulignez les concepts clés et reformulez-les.
- ✓ Organiser un plan clair : structurez votre synthèse en plusieurs parties logiques.
- ✓ Rédiger de manière fluide et neutre : évitez les jugements personnels et les reformulations trop proches du texte original.
- ✓ Respecter la limite de mots imposée : toute synthèse trop longue ou trop courte sera pénalisée.

### 🔍 **À éviter :**

- ✗ Copier des phrases des documents.
- ✗ Ajouter des éléments extérieurs au corpus.
- ✗ Donner son avis personnel.

## → **Partie 2 : L'Écriture Personnelle**

### 📌 **Objectif:**

L'écriture personnelle vous demande d'argumenter sur un sujet lié à la thématique des documents. Vous devez exprimer votre point de vue en vous appuyant sur des connaissances et des exemples pertinents.

### 📌 **Méthodologie à suivre:**

- ✓ Analyser la question posée : repérez les mots-clés et reformulez le sujet pour bien le comprendre.
- ✓ Définir un plan structuré :
  - Introduction : annonce du sujet et problématique.
  - Développement (2 ou 3 arguments développés avec exemples).
  - Conclusion : synthèse et ouverture.
  - ✓ Varier le vocabulaire et soigner la syntaxe.
  - ✓ Illustrer avec des exemples concrets : actualité, histoire, culture...

### 🔍 **À éviter :**

- ✗ Un texte désorganisé ou hors sujet.
- ✗ Des arguments vagues et non illustrés.
- ✗ Des fautes d'orthographe et de syntaxe.



# Culture Générale et Expression (E1)

## → Partie 1 : La Synthèse de Documents

### ♦ **Objectif :**

L'objectif de la synthèse est de restituer les idées principales de plusieurs documents sans les commenter ni les déformer.

### ♦ **Méthodologie à suivre :**

- ✓ Lire attentivement le sujet : identifiez la problématique et les documents proposés.
- ✓ Repérer les idées principales : soulignez les concepts clés et reformulez-les.
- ✓ Organiser un plan clair : structurez votre synthèse en plusieurs parties logiques.
- ✓ Rédiger de manière fluide et neutre : évitez les jugements personnels et les reformulations trop proches du texte original.
- ✓ Respecter la limite de mots imposée : toute synthèse trop longue ou trop courte sera pénalisée.

### 🔍 **À éviter :**

- ✗ Copier des phrases des documents.
- ✗ Ajouter des éléments extérieurs au corpus.
- ✗ Donner son avis personnel.

## → Partie 2 : L'Écriture Personnelle

### ♦ **Objectif :**

L'écriture personnelle vous demande d'argumenter sur un sujet lié à la thématique des documents. Vous devez exprimer votre point de vue en vous appuyant sur des connaissances et des exemples pertinents.

### ♦ **Méthodologie à suivre :**

- ✓ Analyser la question posée : repérez les mots-clés et reformulez le sujet pour bien le comprendre.
- ✓ Définir un plan structuré :
  - Introduction : annonce du sujet et problématique.
  - Développement (2 ou 3 arguments développés avec exemples).
  - Conclusion : synthèse et ouverture.
  - ✓ Varier le vocabulaire et soigner la syntaxe.
  - ✓ Illustrer avec des exemples concrets : actualité, histoire, culture...

### 🔍 **À éviter :**

- ✗ Un texte désorganisé ou hors sujet.
- ✗ Des arguments vagues et non illustrés.
- ✗ Des fautes d'orthographe et de syntaxe.



# Culture Générale et Expression (E1)

## → Gestion du Temps et Astuces

### Planifiez votre épreuve :

- Lecture et analyse des documents (30 min).
- Prise de notes et structuration du plan (20 min).
- Rédaction de la synthèse (1h10).
- Rédaction de l'écriture personnelle (50 min).
- Relecture et corrections (10 min).

- ✓ S'entraîner régulièrement avec des sujets d'annales.
- ✓ Travailler sa rédaction et son orthographe.
- ✓ Lire des articles et des essais pour enrichir son vocabulaire.

## → Ressources pour s'entraîner

✦ Annales des sujets corrigés : consultez les sujets des années précédentes pour vous familiariser avec l'épreuve.

✦ Sites spécialisés : Le Monde, Courrier International, Philosophie Magazine pour améliorer votre argumentation.

✦ Outils de correction : Antidote, Scribens pour éviter les fautes d'orthographe.



# Anglais (E2)

## Objectifs et structure de l'épreuve

L'épreuve d'anglais au BTS NDRC est une épreuve orale de 30 minutes, avec un coefficient 2. Elle vise à évaluer votre capacité à comprendre et à vous exprimer en anglais dans un contexte professionnel.

### ◆ Déroulement de l'épreuve :

Préparation : 30 minutes

Présentation et analyse du document : 10 minutes

Échange avec l'examinateur : 10 minutes

Vous serez évalué sur votre compréhension écrite et orale, votre capacité d'analyse et votre aisance à communiquer en anglais.

## → **Partie 1 : Préparation du document (30 minutes)**

◆ Vous recevez un document en anglais (article, extrait d'étude de marché, rapport d'entreprise, etc.) en lien avec le commerce, le marketing ou la relation client.

### ◆ **Méthodologie à suivre**

#### ✓ **Lire attentivement le texte :**

- Identifier le sujet principal et les idées clés.
- Souligner les mots-clés et expressions importantes.
- Repérer les chiffres et données clés, s'il y en a.

#### ✓ **Rédiger une synthèse claire et concise :**

- Reformuler les idées principales en anglais.
- Structurer votre résumé avec une introduction, un développement et une conclusion.

#### ✓ **Anticiper les questions possibles :**

- L'examinateur pourra vous interroger sur des termes spécifiques, des idées principales ou vous demander votre opinion sur le sujet.

◆ **Astuce** : Ne traduisez pas mot à mot ! Essayez plutôt de penser directement en anglais en utilisant des synonymes et des périphrases.

## → **Partie 2 : Présentation et échange avec l'examinateur (20 minutes)**

### 🕒 **Durée totale** : 20 minutes

- Présentation et analyse du document : 10 minutes
- Échange avec l'examinateur : 10 minutes

### ◆ **Présentation et analyse (10 minutes)**

🗣️ Vous devez présenter clairement et structurer votre propos :

#### 1 **Introduction :**

- Présentez le document (type, sujet, thème général).
- Expliquez pourquoi ce sujet est important dans un contexte professionnel.

#### 2 **Développement :**

- Exposez les idées principales du texte.
- Ajoutez des exemples concrets pour illustrer votre analyse.

#### 3 **Conclusion :**

- Faites une synthèse du document.
- Donnez votre opinion ou ouvrez sur une problématique plus large.

◆ **Astuce** : Parlez de manière fluide, sans lire vos notes mot pour mot. L'examinateur évalue aussi votre spontanéité et votre aisance orale.



# Anglais (E2)

## → Échange avec l'examineur (10 minutes)

🗣️ Après votre présentation, l'examineur vous posera des questions sur :

- ◆ Le document (explication, approfondissement d'une idée).
- ◆ Votre point de vue sur le sujet abordé.
- ◆ Votre expérience personnelle ou professionnelle en lien avec le thème.

### ✅ Conseils pour réussir :

- ✓ Utilisez un vocabulaire varié et précis (évittez les répétitions).
- ✓ Faites des phrases complètes (évittez les réponses trop courtes).
- ✓ Reformulez si vous ne comprenez pas une question (« Could you rephrase, please? »).
- ✓ Prenez votre temps pour structurer votre réponse avant de parler.

### ❌ À éviter :

- ⊘ Répondre par "yes" ou "no" sans expliquer.
- ⊘ Utiliser des phrases trop complexes qui risquent de vous bloquer.
- ⊘ Réciter un texte appris par cœur : il faut montrer votre compréhension et votre capacité à interagir naturellement.

## → Astuces pour bien se préparer

### 🎧 Écouter de l'anglais régulièrement :

- Podcasts : "Business English Pod", "BBC Learning English".
- YouTube : vidéos sur le marketing et le commerce en anglais.
- Séries & Films en VO sous-titrés en anglais pour améliorer votre compréhension.

### 📖 S'entraîner à l'oral :

- Lire des articles en anglais et résumer les idées principales à l'oral.
- Simuler l'épreuve avec un camarade ou un professeur.
- Noter des mots-clés en anglais plutôt qu'écrire des phrases entières.

### 👉 Enrichir son vocabulaire :

- Noter des expressions utiles pour structurer votre discours :
  - Introducing a topic : "This document deals with...", "The main topic is..."
  - Expressing an opinion : "In my opinion...", "I believe that..."
  - Giving examples : "For instance...", "To illustrate this point..."



# Anglais (E2)

## → Astuces pour bien se préparer

### ✦ Sites et applications utiles :

- BBC Learning English
- [Duolingo](#)
- [Linguee](#) pour trouver des traductions précises.
- [Business English Pod](#) pour du vocabulaire professionnel.

### ✦ Exemples de sujets d'épreuves passées :

- Lire et analyser des textes d'anciens examens pour s'habituer aux thématiques.

## → En résumé : Les clés du succès

- ✓ Bien gérer son temps : 30 min de préparation / 20 min de présentation / 10 min de questions.
- ✓ Privilégier une structure claire et fluide.
- ✓ Utiliser un vocabulaire professionnel et précis.
- ✓ S'entraîner à l'oral pour gagner en aisance.
- ✓ Rester calme et confiant lors de l'épreuve.

Avec une bonne méthodologie et une pratique régulière, vous maximiserez vos chances de réussir l'épreuve d'anglais ! 💪



# CEJM (E3)

## **Objectifs et structure de l'épreuve**

L'épreuve de Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) est une épreuve écrite de 3 heures, avec un coefficient 3. Elle a pour objectif d'évaluer vos connaissances dans les domaines de l'économie, du droit et du management, tout en mesurant votre capacité à comprendre des problématiques complexes, à en extraire les éléments clés et à répondre de manière structurée et argumentée.

### ◆ **Déroulement de l'épreuve :**

L'épreuve se compose de questions à choix multiples (QCM), de questions ouvertes et d'analyses de documents en lien avec des problématiques économiques, juridiques ou managériales.

## → **Préparation à l'épreuve de CEJM**

### 1. **Comprendre le programme et les thèmes clés**

L'épreuve couvre plusieurs thématiques importantes que vous devez maîtriser :

#### ◆ **L'économie :**

- Les grands enjeux économiques : croissance, chômage, inflation, mondialisation, politique économique.
- Les politiques économiques : monétaire, budgétaire, fiscale.
- Les mécanismes économiques : offre et demande, marché, concurrence, types de marchés.

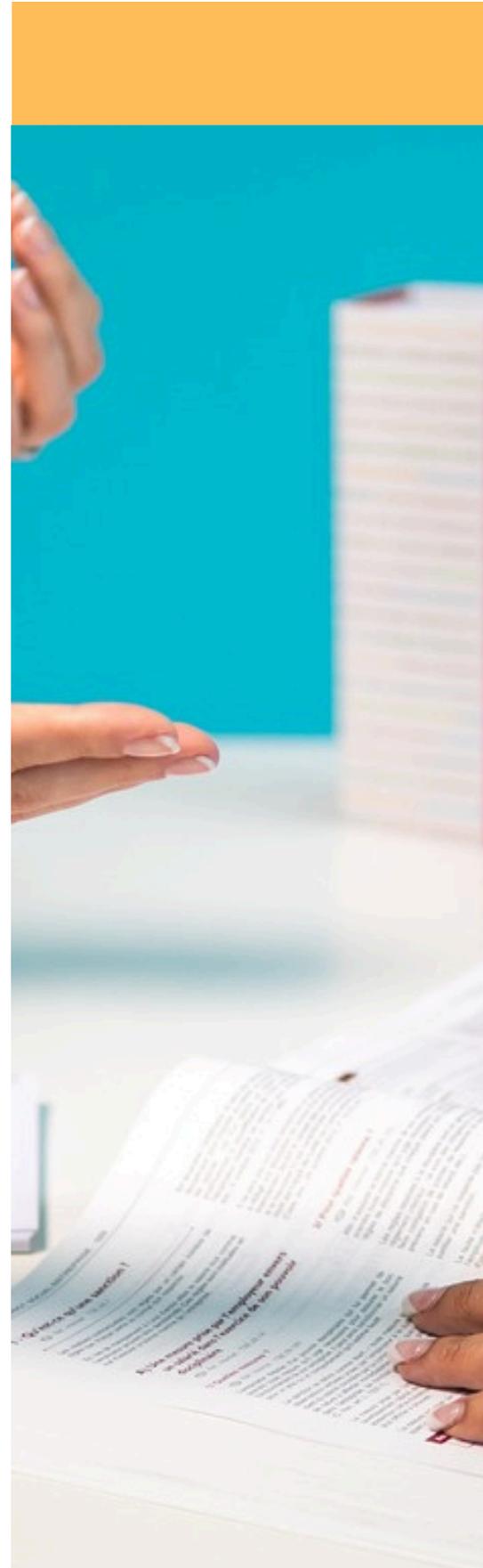
#### ◆ **Le droit :**

- Les notions de droit civil et commercial : contrat, responsabilité civile, entreprise individuelle et société, propriété.
- Le droit du travail : contrats de travail, droits des salariés, licenciement.
- Le droit des affaires : création d'entreprises, structure juridique, fiscalité des entreprises.

#### ◆ **Le management :**

- Les fonctions du management : planification, organisation, direction, contrôle.
- Les outils de management : analyse SWOT, leadership, gestion des équipes, stratégie.
- L'organisation des entreprises : structure, culture, gestion du changement.

✦ **Conseil :** Pour bien vous préparer, lisez des articles d'actualité en lien avec l'économie, le droit et le management. Essayez de relier les connaissances théoriques à des exemples concrets du monde des affaires.



# CEJM (E3)

## → Méthodologie de l'épreuve

L'épreuve d'E3 se divise généralement en plusieurs parties. Voici comment vous pouvez l'aborder :

### ✦ 2. Les QCM (Questions à Choix Multiples)

Les QCM constituent une partie importante de l'épreuve. Vous devez répondre rapidement et efficacement en choisissant la bonne réponse parmi plusieurs propositions.

#### Conseils pour réussir les QCM :

- ✓ Lisez attentivement les questions : Parfois, des pièges sont placés dans les formulations des questions.
- ✓ Soyez vigilant avec les mots-clés : Le QCM peut inclure des termes techniques ou juridiques spécifiques, alors assurez-vous de bien connaître leur définition.
- ✓ Ne laissez pas de question sans réponse : Si vous hésitez, faites une estimation en éliminant les réponses clairement incorrectes.

### ✦ 3. Les questions ouvertes

Les questions ouvertes portent souvent sur des thèmes théoriques mais peuvent également inclure une dimension pratique avec des études de cas. Vous devez y répondre de manière structurée et argumentée.

#### Conseils pour les questions ouvertes :

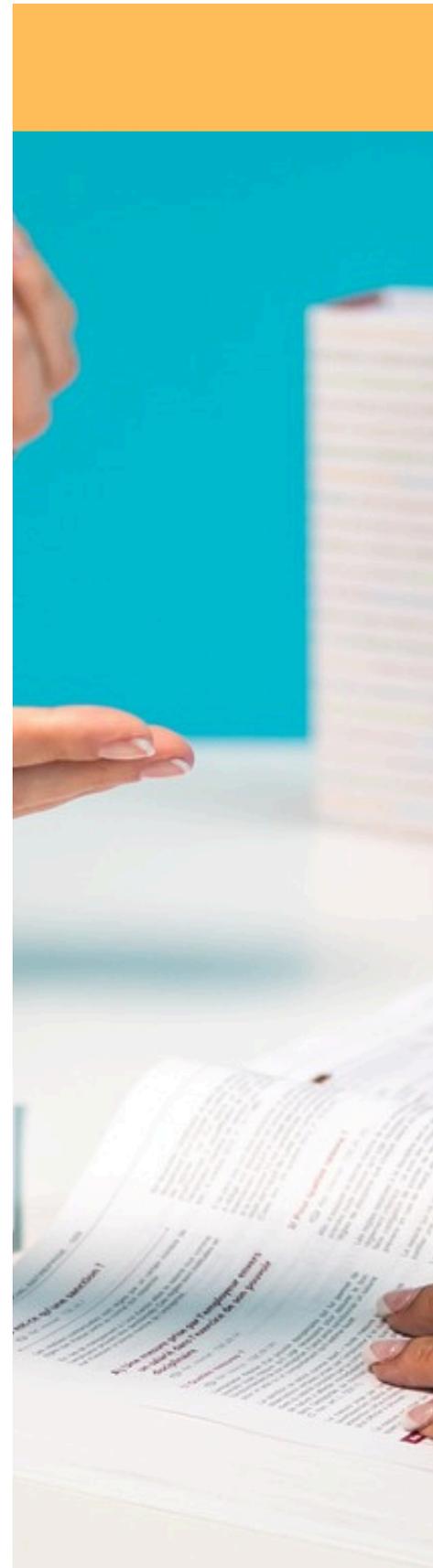
- ✓ Structurez vos réponses : Adoptez une structure claire : introduction, développement, conclusion.
- ✓ Allez à l'essentiel : Ne vous perdez pas dans les détails inutiles, concentrez-vous sur les idées principales.
- ✓ Donnez des exemples : Illustrer vos réponses avec des exemples concrets (cas d'entreprises, événements récents) renforce la crédibilité de votre réponse.
- ✓ Faites attention à la présentation : La lisibilité de votre copie compte. Faites des paragraphes bien distincts et rédigez de manière soignée.

### ✦ 4. L'analyse de documents

L'épreuve comporte souvent des documents à analyser. Ces documents peuvent être des extraits d'articles de presse, des rapports économiques, des contrats types ou des études de marché.

#### Conseils pour l'analyse de documents :

- ✓ Lisez attentivement le document : Identifiez le contexte, les idées principales et les questions soulevées par le texte.
- ✓ Distinguez les faits et les opinions : Faites attention à bien différencier les faits objectifs des points de vue ou des opinions exprimées dans le document.
- ✓ Répondez aux questions posées : Ne vous contentez pas de résumer le document, répondez précisément aux questions en vous appuyant sur des éléments du texte.



# CEJM (E3)

## → Révision des notions essentielles

Voici une liste des concepts clés que vous devez maîtriser pour l'épreuve :

### ◆ Economie :

- Les politiques économiques : monétaire, budgétaire, structure du marché.
- La microéconomie et la macroéconomie.
- Les théories économiques : les courants classiques, keynésiens, et néoclassiques.

### ◆ Droit :

- Les contrats de travail et les conventions collectives.
- Les principes de la responsabilité civile et commerciale.
- Le droit de la concurrence et des pratiques commerciales.

### ◆ Management :

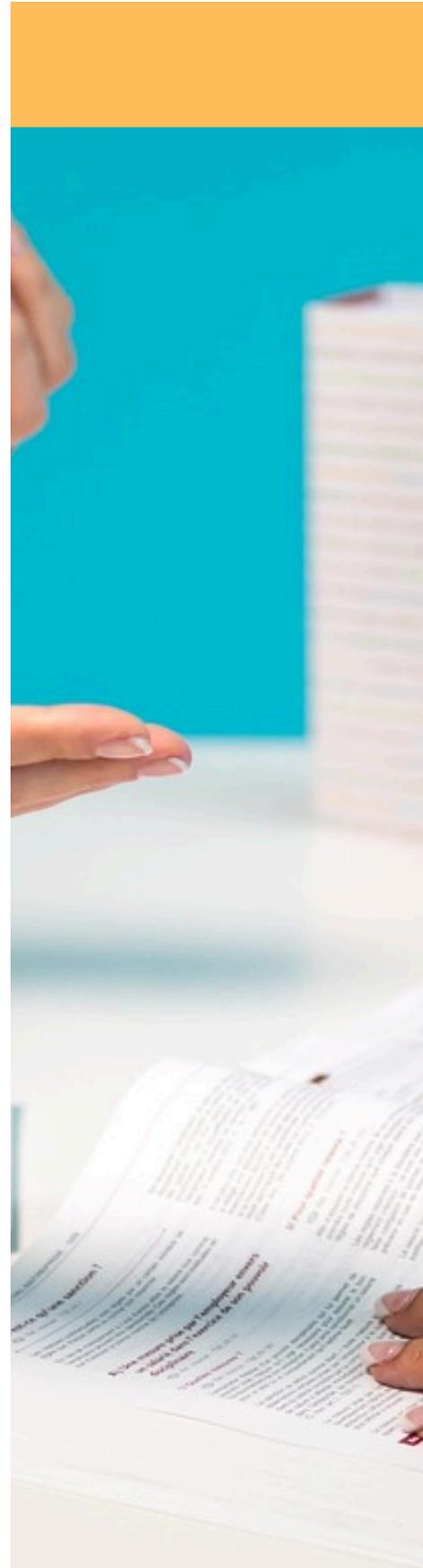
- Les théories de management : Taylorisme, Fayol, management participatif.
- Les outils de gestion : diagramme de Gantt, gestion de projet, SWOT, analyse PESTEL.

## → Astuces pour réussir l'épreuve de CEJM

- **Suivez l'actualité** : Lire des journaux et des revues spécialisées pour rester informé sur les évolutions économiques, juridiques et managériales.
- **Entraînez-vous sur des sujets d'années précédentes** : Cela vous permettra de vous familiariser avec le format de l'épreuve.
- **Pratiquez l'analyse de cas** : Entraînez-vous à analyser des documents économiques ou juridiques, et à répondre de manière structurée.

## → Astuces pour réussir l'épreuve de CEJM

- Maîtriser les concepts fondamentaux en économie, droit et management.
- Bien organiser ses réponses : Structure claire et argumentée.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer ses propos.
- Suivre l'actualité pour être prêt à aborder les sujets modernes.
- Réviser régulièrement et pratiquer des exercices d'années précédentes.
- **La clé de la réussite à l'épreuve de CEJM réside dans une bonne préparation théorique, mais aussi dans la capacité à appliquer vos connaissances à des situations pratiques et à analyser des documents complexes.**



# Relation Client et Négociation-Vente (E4)

## Objectifs et structure de l'épreuve

L'épreuve de Relation Client et Négociation-Vente (E4) est une épreuve orale ponctuelle d'une durée totale de 40 minutes, avec 40 minutes de préparation en loge.

Elle se compose de trois parties :

1. **Ciblage et prospection de clientèle** : 10 minutes (Le jury choisira 1 des 2 fiches).
2. **Simulation de négociation-vente** : 15 minutes (en lien avec les 40 min de préparation).
3. **Exploitation et mutualisation de l'information commerciale** : 15 minutes.

### Pour les candidats en CCF (Contrôle en Cours de Formation)

**Situation A** : Ciblage et prospection + Exploitation et mutualisation de l'information commerciale (25 minutes).

**Situation B** : Simulation de négociation-vente : 15 minutes.

L'objectif est de démontrer votre capacité à cibler et prospecter des clients, négocier efficacement une vente, et exploiter les données commerciales pour améliorer la gestion de la relation client.

### COMPRENDRE LES ATTENTES DE L'ÉPREUVE

- Le jury va évaluer trois éléments principaux :
- Méthodes de vente : Capacité à structurer un processus de vente efficace.
- Ciblage et prospection : Identification et segmentation des clients potentiels.
- Exploitation et mutualisation de l'information commerciale : Gestion et analyse des données pour optimiser les performances commerciales.
- **Conseil :**
- Adaptez vos présentations et simulations pour répondre aux attentes du jury et montrer une compréhension approfondie de la gestion de la relation client.

### CIBLAGE ET PROSPECTION DE CLIENTÈLE (10 MINUTES)

- Exposé et entretien portant sur le ciblage et la prospection.
- Présentation d'une fiche préparée à l'avance, choisie par le jury.
- Discussion avec le jury sur les méthodes de prospection et de segmentation utilisées.
- **Conseil :**
- Expliquez les critères de segmentation utilisés (âge, profession, besoins, comportement d'achat...).
- Démontrez votre capacité à utiliser des outils de prospection (CRM, réseaux sociaux, phoning...).
- Illustrez vos propos avec un exemple concret de campagne de prospection.

### SIMULATION DE NÉGOCIATION- VENTE (15 MINUTES)

- Interaction avec le jury qui joue le rôle d'un client.
- Démonstration de vos compétences en argumentation, gestion des objections et conclusion de la vente.
- **Conseil :**
- Suivez les étapes clés d'une vente :
  - ✓ Accueil et découverte du besoin (questions ouvertes, reformulation).
  - ✓ Présentation de l'offre en valorisant ses bénéfices.
  - ✓ Traitement des objections (prix, délais, réticences du client).
  - ✓ Conclusion et prise de congé professionnelle.
- Restez naturel et interactif, montrez que vous savez adapter votre discours au client.

# Relation Client et Négociation-Vente (E4)

## EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE (15 MINUTES)

- Présentation d'une seconde fiche portant sur l'exploitation des données commerciales.
- Discussion avec le jury sur l'importance de la gestion de l'information client.
- **Conseil :**
- Expliquez comment les données clients sont collectées et utilisées (historique des achats, feedbacks, enquêtes de satisfaction...).
- Montrez comment ces informations permettent d'améliorer la relation client et les performances commerciales.
- Mettez en avant l'usage des CRM et autres outils numériques pour centraliser les informations et faciliter le suivi client.

## LES CLÉS DE LA RÉUSSITE

- Soyez structuré dans votre discours et réactif aux questions du jury.
- Appuyez-vous sur des exemples concrets issus de vos expériences en stage ou en alternance.
- Utilisez un vocabulaire professionnel et précis pour montrer votre maîtrise des concepts commerciaux.
- Répétez votre présentation plusieurs fois avant l'épreuve pour être fluide et confiant.

## DERNIERS POINTS À RÉVISER AVANT L'ÉPREUVE

- Les étapes du processus de vente : prospection, découverte des besoins, argumentation, traitement des objections, conclusion.
- Les techniques de négociation : reformulation, objection-boomerang, technique du silence, closing.
- Les outils de gestion de la relation client (CRM) : Salesforce, HubSpot, Zoho CRM...
- Les méthodes de segmentation et ciblage : segmentation démographique, comportementale, géographique.
- Les indicateurs de performance commerciale : taux de transformation, panier moyen, fidélisation client.
- Les réglementations en vigueur : RGPD et gestion des données clients, droit de la consommation.
- **Astuce :** Prépare des fiches synthétiques sur chaque point pour une révision efficace avant le jour J !



# Relation Client à Distance et Digitalisation (E5)

L'épreuve E5 du BTS NDRC évalue les compétences des étudiants en matière de relation client à distance et de digitalisation. Elle se divise en **deux parties** :

- **E5 A - Épreuve écrite (3 heures - Coefficient 2) : étude de cas sur un contexte réel d'organisation.**
- **E5 B - Épreuve pratique (40 minutes - Coefficient 2) : mise en situation avec les outils WordPress ou PrestaShop.**

## Épreuve Écrite (3 heures – Coefficient 2)

L'épreuve écrite consiste à analyser une situation professionnelle et proposer des solutions adaptées en matière de relation client digitalisée.

### GESTION DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE

- Maîtriser la communication omnicanale (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux).
- Comprendre le fonctionnement des outils CRM et leur rôle dans le suivi client.
- Savoir rédiger des messages clairs et efficaces adaptés aux différents canaux.

### GESTION DE LA E- RELATION CLIENT

- Connaître les bases du community management et de la gestion de la e-réputation.
- Produire du contenu engageant pour animer une communauté en ligne.
- Savoir gérer et analyser les retours clients sur les réseaux sociaux.

### GESTION DE LA VENTE EN E-COMMERCE

- Valoriser l'offre commerciale en ligne en optimisant l'expérience utilisateur.
- Savoir suivre le parcours client et analyser les indicateurs de performance (taux de conversion, fidélisation).
- Maîtriser les techniques de fidélisation à distance (e-mailing, offres personnalisées).

# Relation Client à Distance et Digitalisation (E5)

## E5 B – Épreuve Pratique (40 minutes – Coefficient 2)

Cette partie repose sur l'utilisation des outils WordPress ou PrestaShop pour optimiser la gestion d'un site e-commerce et la relation client en ligne.

### CRÉATION ET GESTION D'UN SITE E-COMMERCE

- ✓ Savoir paramétrer et personnaliser un site sous WordPress ou PrestaShop.
- ✓ Ajouter et organiser les produits avec des descriptions optimisées.
- ✓ Mettre en place des moyens de paiement et gérer les commandes.

### ANIMATION ET SUIVI DE LA RELATION CLIENT DIGITALE

- ✓ Savoir gérer une campagne promotionnelle en ligne et analyser ses performances.
- ✓ Utiliser les outils de suivi client et répondre aux demandes via les plateformes digitales.
- ✓ Mettre en place un service après-vente digital efficace.

### OPTIMISATION DU RÉFÉRENCIEMENT ET DE LA VISIBILITÉ EN LIGNE

- ✓ Appliquer les bonnes pratiques SEO pour améliorer le référencement naturel.
- ✓ Savoir utiliser Google Analytics et Search Console pour suivre les performances du site.
- ✓ Analyser les statistiques de conversion et ajuster les stratégies digitales.

### Conseils pour bien réviser l'épreuve E5

#### Pour E5 A (Épreuve écrite):

- ✓ Révisez les concepts clés : CRM, e-commerce, communication digitale, fidélisation.
- ✓ Entraînez-vous à analyser des études de cas en mettant en application les solutions adaptées.
- ✓ Travaillez votre rédaction pour structurer vos réponses de manière claire et argumentée.
- ✓ Lisez des articles et des études sur la digitalisation et la relation client à distance.

#### Pour E5 B (Épreuve pratique):

- ✓ Familiarisez-vous avec WordPress et PrestaShop en créant un site test.
- ✓ Entraînez-vous à modifier du contenu, ajouter des produits et gérer une boutique en ligne.
- ✓ Testez les fonctionnalités SEO en optimisant des pages et en utilisant des outils analytiques.
- ✓ Regardez des tutoriels et faites des exercices pratiques pour être à l'aise le jour de l'épreuve.

# Relation Client et Animation de Réseaux (E6)

L'épreuve E6 du BTS NDRC permet d'évaluer la capacité du candidat à analyser un réseau commercial, à mettre en place des actions d'animation, et à évaluer leurs résultats. Cette épreuve a un coefficient de 3 et repose sur des expériences vécues ou observées par le candidat dans un réseau de distributeurs, un réseau de partenaires ou un réseau de vente directe

## DOSSIER E6- RELATION CLIENT ET ANIMATION DES RESEAUX

II. Présentation de l'entreprise 1.....	3
III. Fiche 1.....	4
IV. ANNEXES Fiche 1.....	6
a) SWOT.....	6
b) PESTEL.....	6
I. Présentation de l'entreprise 2.....	7
II. Fiche 2.....	8
III. ANNEXES Fiche 2.....	10
a) SWOT.....	10
b) PESTEL.....	10
I. Présentation de l'entreprise 3.....	11
II. Fiche 3.....	12
III. Annexes Fiche 3.....	14
c) SWOT.....	14
d) PESTEL.....	14
IV. Sources.....	15

En premier lieu, je remercie chaleureusement mon tuteur d'entreprise, [Nom du tuteur], pour son soutien et son encadrement tout au long de cette expérience. Son expertise et ses conseils m'ont permis d'enrichir mes connaissances et d'approfondir ma compréhension de l'entreprise et des techniques de négociation.

Je remercie également mon professeur référent, [Nom du Professeur], pour son soutien constructif et son investissement dans notre réussite. Son accompagnement pédagogique est essentiel pour mener à bien ce projet.

Je souhaite également remercier toute l'équipe de [Nom de l'Entreprise] pour leur accueil et pour m'avoir permis de participer activement aux différentes missions. Leur confiance m'a offert l'opportunité d'appliquer mes compétences dans un cadre professionnel enrichissant.

Enfin, je remercie ma famille et mes proches pour leur soutien tout au long de ce projet et leurs encouragements ont été une source de motivation constante.

Merci à tous pour votre aide précieuse et votre soutien.

Nom et Prénom

## 1. Structure et Objectifs de l'Épreuve

- L'épreuve se compose de deux parties distinctes :
- **Présentation et analyse d'une expérience en réseau (15 minutes)**
- **Le candidat choisit la fiche qu'il souhaite présenter parmi celles de son dossier.**
- **Exposé et entretien sur d'autres expériences et étude réflexive sur le réseau (25 minutes)**
- Présentation d'autres expériences et échange avec le jury sur des notions stratégiques liées à l'animation de réseau.

### **⚠ Obligation d'une expérience réelle avec justificatif**

✦ Le candidat doit obligatoirement présenter une expérience vécue, justifiée par une attestation, un contrat de travail, une convention de stage ou tout autre document officiel.

✦ **Si l'expérience a été simulée en cours, une attestation de l'établissement est obligatoire.**

✦ **Alternative possible** : effectuer un stage d'observation en entreprise et fournir une attestation de l'entreprise d'accueil.

## 2. Présentation et Analyse d'une Expérience en Réseau (15 minutes)

Le candidat choisit librement la fiche qu'il veut présenter en premier.

### 1. Analyser le réseau et son contexte

- ✓ Définir le type de réseau : distributeurs, partenaires, vente directe.
- ✓ Identifier les acteurs du réseau et leurs rôles respectifs.
- ✓ Analyser les enjeux commerciaux, juridiques et économiques liés au réseau.

### 2. Expliquer les actions mises en place

- ✓ Décrire les stratégies adoptées pour implanter et promouvoir l'offre.
- ✓ Présenter les actions de prospection, de fidélisation et d'animation mises en place.
- ✓ Démontrer l'impact de ces actions sur le réseau (chiffres, résultats observés).

### 3. Évaluer les résultats et proposer des améliorations

- ✓ Analyser les indicateurs de performance (ventes, fidélisation, notoriété).
- ✓ Identifier les points forts et les axes d'amélioration du réseau.
- ✓ Proposer des recommandations stratégiques pour optimiser la relation client et l'animation du réseau.

🔍 **Conseil** : Structurez votre présentation en introduction, développement et conclusion. Soyez synthétique et percutant.

# Relation Client et Animation de Réseaux (E6)



## 3. Exposé et Entretien sur d'Autres Expériences et Étude Réflexive (25 minutes)

Le candidat doit élargir son analyse et démontrer une compréhension approfondie de l'animation d'un réseau.

### 4. Présenter d'autres expériences en réseau

- ✓ Décrire d'autres expériences issues du dossier.
- ✓ Montrer la capacité à s'adapter à différents types de réseaux.
- ✓ Justifier les choix stratégiques effectués dans chaque cas.

### 5. Étudier la gestion et l'évolution d'un réseau

- ✓ Présenter une réflexion approfondie sur le fonctionnement et l'évolution d'un réseau.
- ✓ Expliquer comment un réseau influence la stratégie commerciale d'une entreprise.
- ✓ Proposer des solutions concrètes pour améliorer la gestion du réseau.

### 6. Répondre aux questions du jury

- ✓ Anticiper les questions en révisant les notions clés (animation de réseau, partenariats, fidélisation).
- ✓ Justifier ses réponses avec des exemples concrets et des données chiffrées.
- ✓ Démontrer une capacité d'analyse et de prise de recul.

🔗 Conseil : Faites des liens entre vos expériences pour montrer votre compréhension globale du sujet.

## 4. Focus : Les 3 Types de Réseaux à Connaître Absolument

### 1. Réseau de Distribution (Franchises, Concessionnaires, Revendeurs)

- ✓ Fonctionne via un intermédiaire qui vend les produits d'une marque.
- ✓ L'entreprise doit former et animer son réseau pour garantir une image homogène.
- ✓ Exemple : McDonald's (franchises), Renault (concessionnaires).

💡 Conseil : Insistez sur l'animation et le suivi des performances des distributeurs.

### 2. Réseau de Partenaires (Alliances stratégiques, Affiliations, Collaborations)

- ✓ Basé sur un accord gagnant-gagnant entre entreprises.
- ✓ Objectif : développer ensemble des synergies commerciales.
- ✓ Exemple : Uber Eats qui collabore avec des restaurants indépendants.

💡 Conseil : Mettez en avant la gestion des relations et l'intérêt mutuel entre partenaires.

### 3. Réseau de Vente Directe (Vente à domicile, MLM, Auto-entrepreneurs)

- ✓ Sans intermédiaire, la marque vend directement aux clients.
- ✓ Très présent dans les secteurs cosmétiques, bien-être, nutrition.
- ✓ Exemple : Tupperware, Herbalife, Vorwerk (Thermomix).

💡 Conseil : Valorisez la proximité client et la fidélisation par le relationnel.

🎯 **Astuce** : Lors de votre présentation, identifiez quel type de réseau correspond à votre expérience et adaptez votre discours en conséquence ! 🚀

# Relation Client et Animation de Réseaux (E6)



## 5. Conseils pour Bien Réviser l'Épreuve E6

### **Avant l'épreuve:**

- ✓ Préparez un dossier structuré avec des expériences variées et les justificatifs nécessaires.
- ✓ Entraînez-vous à présenter vos expériences en 10 minutes chrono.
- ✓ Soyez à l'aise avec les notions clés : stratégie réseau, fidélisation, animation commerciale.

### **Pour l'oral:**

- ✓ Soignez votre expression et votre posture pour capter l'attention du jury.
- ✓ Anticipez les questions du jury et préparez des réponses argumentées.
- ✓ \*\*Illustrez vos propos avec des chiffres et des exemples concrets.

## Les Clés de la Réussite

- ✓ Maitriser l'analyse d'un réseau et ses enjeux commerciaux.
- ✓ Présenter des actions d'animation réseau pertinentes et leurs résultats.
- ✓ Proposer des solutions d'amélioration basées sur une réflexion stratégique.
- ✓ S'entraîner à l'oral pour être fluide et structuré le jour de l'épreuve.
- ✓ Avoir une expérience justifiée par un document officiel (attestation, contrat, stage d'observation, etc.).

# Les Épreuves Facultatives du BTS NDRC

Les candidats au BTS NDRC ont la possibilité de choisir une épreuve facultative en langue vivante étrangère 2. Cette option permet d'évaluer la capacité du candidat à s'exprimer dans une deuxième langue étrangère dans un contexte commercial

## Objectifs des Épreuves Facultatives

- ✓ Vérifier la capacité du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère.
- ✓ Évaluer la compréhension et l'analyse d'un document commercial en langue étrangère.
- ✓ Tester la capacité du candidat à réagir et interagir dans un échange professionnel.
- ✓ Positionner le candidat par rapport à un niveau B1 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).
- ✦ Important : Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte pour l'obtention du diplôme.

## Déroulement des Épreuves

- 🕒 Durée : 20 minutes (avec 20 minutes de préparation).  
L'épreuve se déroule en deux parties :
- 1 Présentation et analyse d'un document commercial (10 minutes)**
  - ✓ Le candidat reçoit un document à analyser (exemple : publicité, page produit, offre d'emploi, plaquette commerciale).
  - ✓ Il doit en résumer les informations essentielles et en tirer une analyse commerciale.
  - ✓ La restitution se fait en français ou en langue étrangère selon les consignes données.
- 2 Entretien en langue étrangère (10 minutes)**
  - ✓ Le jury échange avec le candidat en langue étrangère sur le document présenté.
  - ✓ Le candidat doit réagir, argumenter, justifier ses propos et reformuler des idées.
  - ✓ Il peut être amené à simuler une situation commerciale en rapport avec le sujet.

## Conseils pour Réussir les Épreuves Facultatives

- ✓ Entraînez-vous à analyser des documents commerciaux en langue étrangère.
- ✓ Travaillez votre fluidité orale en simulant des conversations sur des sujets professionnels.
- ✓ Révisez le vocabulaire commercial et marketing spécifique à la langue choisie.
- ✓ Anticipez les questions possibles et préparez des réponses argumentées.
- ✓ Pratiquez avec des enregistrements audio et vidéos pour améliorer votre compréhension et prononciation.

## À Retenir

- ✓ **L'épreuve facultative est un oral de 20 minutes avec 20 minutes de préparation.**
- ✓ **Elle se compose d'une présentation de document commercial et d'un entretien en langue étrangère.**
- ✓ **Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte pour améliorer la note finale.**
- ✓ **Une bonne préparation en compréhension écrite, expression orale et interaction professionnelle est essentielle.**

# Conclusion : Admission, Rattrapage et Débouchés après le BTS NDRC

Le BTS NDRC est une formation complète qui prépare les étudiants aux défis du commerce et de la gestion de la relation client. L'admission à ce programme repose sur un dossier académique solide et une réelle motivation.

**En cas de non validation du diplôme (moyenne générale en dessous de 10 sur 20), le rattrapage offre une seconde chance aux étudiants. Toutefois, pour être éligible au rattrapage, il est nécessaire que le candidat ait obtenu une moyenne générale d'au moins 10 sur 20 dans les trois matières professionnelles (E4, E5 et E6). Si ce seuil est atteint, le rattrapage peut concerner jusqu'à deux épreuves dans les matières générales (Culture générale et expression - CGE, Anglais, et Management des entreprises - CEJM).**

Une fois le BTS NDRC obtenu, les débouchés sont nombreux et variés. Les diplômés peuvent s'orienter vers des carrières dans la gestion de la relation client, la vente, le marketing, ou encore le management commercial.

Ils ont également la possibilité de poursuivre leurs études en Bachelor ou de se lancer directement dans le monde professionnel, avec des opportunités de carrière attractives.

En somme, le BTS NDRC constitue une véritable porte d'entrée vers des carrières dynamiques, et même en cas de difficultés, le système de rattrapage offre une occasion de se remettre à niveau pour réussir.

Cette formation reste un excellent tremplin pour les étudiants désireux de s'impliquer dans des métiers en constante évolution.

MLESW

[www.mlesw.fr](http://www.mlesw.fr)

**Retrouvez nos kits E4 et E6,  
directement sur notre plateforme!**

**Bénéficiez de 20% de remise avec le  
code promo MLESW2025**

[www.mlesw.fr](http://www.mlesw.fr)[contact@mlesw.fr](mailto:contact@mlesw.fr)