Épreuves E4 et E6 du BTS NDRC : méthode des oraux

Deux oraux appuyés sur votre expérience

Les épreuves E4 et E6 s'appuient toutes deux sur un dossier de fiches qui décrivent des activités menées en entreprise, et sur les mêmes attestations de stage ou de présence en entreprise. Les candidats concernés par le CCF sont les étudiants des établissements publics ou privés sous contrat, apprentis des CFA habilités, stagiaires de la formation continue des établissements publics habilités ; les autres (apprentis des CFA non habilités, stagiaires de la formation continue en établissement privé, candidats de l'enseignement à distance ou des établissements privés hors contrat, candidats individuels) passent l'épreuve ponctuelle.

Les épreuves E4 et E6 du BTS NDRC

Épreuve	Bloc de compétences validé	Coefficient	Forme ponctuelle	CCF
E4 – Relation client et négociation-vente	Bloc 1 : cibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un événement commercial, exploiter et mutualiser l'information commerciale	5	Oral de 40 minutes, après 40 minutes de préparation	Deux situations, dont une simulation de 15 minutes
E6 – Relation client et animation de réseaux	Bloc 3 : implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et piloter un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe	3	Oral de 30 minutes	Deux situations de 15 minutes

Les durées de l'épreuve et de ses phases sont celles des fiches d'évaluation annexées à la circulaire nationale de la session 2026. Le temps de préparation de l'E4 et le découpage de chaque phase entre exposé et entretien sont décrits par la circulaire nationale depuis la session 2024 : vérifiez-les dans la circulaire de votre session. Les dates des oraux sont fixées par chaque académie : voir le calendrier du BTS.

E4 : relation client et négociation-vente

Le dossier : deux fiches et leurs annexes

- Deux fiches descriptives d'activités professionnelles réelles, vécues ou observées, de nature différente, sur le modèle annexé à la circulaire : l'une sur une **négociation-vente et l'accompagnement de la relation client**, l'autre sur l'**organisation et l'animation d'un événement commercial**.
- Chaque fiche présente le cadre de l'activité, son analyse, son déroulement, les résultats et les difficultés rencontrées, puis deux volets qui servent de support à l'oral : « ciblage et prospection » (démarche, objectifs, activités, outils, résultats, bilan réflexif) et « exploitation et mutualisation de l'information commerciale » (informations, démarche de veille, sources, outils, contribution à l'expertise commerciale).
- Chaque fiche est accompagnée d'une annexe obligatoire qui présente l'offre commerciale de l'entreprise, sur une feuille recto verso.
- Les attestations de stage ou de présence en entreprise, ou les certificats de travail, communs à l'E4 et à l'E6.

Le déroulement de l'oral ponctuel

La commission (un professeur chargé du bloc 1 et un professionnel ; à défaut, un second professeur des enseignements professionnels) retient l'une de vos deux fiches et en modifie des paramètres : le client, son historique, ses objectifs, ses contraintes. Vous recevez une fiche sujet et vous préparez la simulation en loge, avec votre dossier et vos outils et ressources numériques habituels, dont vous êtes responsable.

Les trois phases de l'oral E4

Phase	Durée maximale	Contenu
1. Ciblage et prospection de clientèle	10 minutes	Exposé puis entretien sur le volet « ciblage et prospection » de vos fiches
2. Simulation	15 minutes	Négociation-vente ou événement commercial, à partir de la fiche sujet ; un ou deux membres de la commission tiennent le rôle des interlocuteurs
3. Exploitation et mutualisation de l'information commerciale	15 minutes	Présentation puis entretien sur le volet « information commerciale » de vos fiches

En CCF, la situation A évalue, à partir des deux fiches du dossier, le ciblage et la prospection ainsi que l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale ; la situation B est une simulation de 15 minutes, dont la fiche sujet vous est remise à l'avance. Vos professeurs fixent les dates.

Ce qui est évalué

Les critères d'évaluation de l'épreuve E4

Compétence	Critères de la grille nationale
Cibler et prospecter la clientèle	Pertinence de l'analyse du portefeuille clients et de la qualification des prospects ; cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection ; efficacité des choix opérés ; activation pertinente des réseaux professionnels
Négocier et accompagner la relation client	Maîtrise de la relation interpersonnelle, efficacité de la négociation commerciale, pertinence de la solution proposée ; personnalisation de la relation, qualité du diagnostic et de l'accompagnement, respect des engagements
Organiser et animer un événement commercial	Pertinence du choix de l'événement, efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières et commerciales ; qualité et efficacité de l'animation ; précision du bilan quantitatif et qualitatif, rigueur dans le suivi des contacts
Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l'information diffusée ; qualité des analyses commerciales et des propositions

La commission situe chaque compétence sur quatre niveaux, de « très insuffisant » à « très satisfaisant », et attribue une note sur 20.

Méthode : les 40 minutes de préparation, puis la simulation

1. **Lire la fiche sujet deux fois** et surligner ce qui a changé par rapport à votre fiche : qui est l'interlocuteur, où en est la relation, quel est l'objectif de l'entretien, quelles sont les contraintes.
2. **Fixer vos objectifs.** Un objectif principal chiffré (la commande visée, le rendez-vous, l'inscription à l'événement) et un objectif de repli, avec vos marges de manœuvre : remise maximale, délai, contreparties à demander.
3. **Préparer le plan de découverte.** Cinq ou six questions ouvertes dans l'ordre, pour faire dire au client sa situation, ses besoins, ses critères de choix et ses freins.
4. **Préparer trois arguments et trois objections.** Chaque argument relie une caractéristique de l'offre à un avantage et à une preuve ; pour chaque objection probable (prix, délai, concurrent), une réponse et la contrepartie que vous demanderez avant de céder quoi que ce soit.
5. **Garder cinq minutes pour vos outils.** Tarif, documentation, simulateur, bon de commande ou devis prêt à compléter, ouverts sur votre appareil ou posés dans l'ordre.

Pendant la simulation, parlez au jury comme à un vrai client : saluez, rappelez l'objet de l'entretien, questionnez et reformulez avant d'argumenter, annoncez le prix sans vous excuser, concluez par un engagement précis (commande, date, prochaine étape) et prenez congé. Pour les deux entretiens, entraînez-vous à présenter chaque volet de vos fiches en cinq minutes, chiffres à l'appui : nombre de prospects ciblés, de contacts, de rendez-vous, de ventes, chiffre d'affaires obtenu.

E6 : relation client et animation de réseaux

Le dossier : trois fiches, trois types de réseaux

- Trois fiches descriptives d'activités de nature différente selon le type de réseau : **réseau de distributeurs**, **réseau de partenaires**, **réseau de vente directe**. Au moins une doit reposer sur une expérience réelle vécue au sein d'un réseau.
- Chaque fiche présente le cadre de l'activité (organisation, type de structure, offre commerciale, acteurs du réseau), le contexte et le diagnostic du réseau, les animations menées, la méthode d'animation, les résultats, les préconisations et la liste des ressources et supports.
- Les candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle peuvent remplacer les fiches par un dossier d'une dizaine de pages au maximum sur leurs activités d'animation de réseaux.
- Vous pouvez apporter les documents complémentaires que vous jugez utiles pour illustrer votre présentation.

Le déroulement de l'oral

Les deux phases de l'oral E6

Phase	Durée	Contenu
1. Une expérience réelle vécue	15 minutes	Exposé de 10 minutes au maximum sur l'expérience de votre choix, puis entretien
2. Les autres expériences réseau	15 minutes	Présentation brève des autres fiches du dossier, puis approfondissements demandés par la commission

La commission de l'épreuve ponctuelle réunit un professeur chargé du bloc 3 et un professionnel (à défaut, un second professeur des enseignements professionnels). **En CCF**, les deux phases deviennent deux situations de 15 minutes, organisées en deuxième année par le professeur ou le formateur du bloc 3.

Ce qui est évalué

Les critères d'évaluation de l'épreuve E6

Compétence	Critères de la grille nationale
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs	Rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement, utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits ; repérage des opportunités de référencement, qualité du diagnostic du rayon, du réseau et de la zone de prospection, pertinence des propositions pour développer la présence de la marque
Développer et piloter un réseau de partenaires	Pertinence de la sélection de partenaires ; efficience et rentabilité des actions de dynamisation du réseau
Créer et animer un réseau de vente directe	Développement du fichier des conseillers, professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion ; pertinence et efficacité des actions de recrutement et de formation ; cohérence de l'animation du réseau avec les orientations commerciales, respect de la réglementation et de l'éthique

Méthode

- **Choisir avec soin l'expérience réelle vécue.** C'est elle qui ouvre l'oral : prenez celle où vous avez agi vous-même et où vous pouvez montrer un avant et un après.
- **Construire l'exposé de 10 minutes** dans l'ordre de la fiche : le réseau et ses acteurs, le diagnostic chiffré, l'action menée, les résultats, vos préconisations.
- **Chiffrer le diagnostic.** Chez un distributeur : distribution numérique et distribution valeur, part de linéaire, ruptures. Dans un réseau de partenaires ou de revendeurs : chiffre d'affaires par partenaire, taux de transformation des demandes, coût et marge d'une action. En vente directe : nombre de réunions, panier moyen, taux d'activité des vendeurs.
- **Travailler aussi les deux réseaux que vous n'avez pas vécus.** La seconde phase porte sur eux : sachez expliquer leurs acteurs, leurs règles (contrat de distribution, statut du vendeur à domicile indépendant, droit de rétractation) et ce que vous proposeriez.

Dépôt et conformité des dossiers

Chaque académie fixe la date et les modalités de dépôt : pour la session 2026, les candidats d'Île-de-France déposaient leurs dossiers en ligne au plus tard le 3 avril, plusieurs semaines avant les oraux. Un dossier est non conforme dans cinq cas : absence de dépôt, dépôt après la date fixée, durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle qu'exige le règlement d'examen, absence d'attestation de stage ou de certificat de travail, documents non visés ou non signés par les personnes habilitées. La mention « non valide » (NV) est alors portée à l'épreuve : le candidat ne peut pas être interrogé et le diplôme ne peut pas lui être délivré à cette session.

Un dossier conforme mais incomplet (une fiche ou une annexe manquante, des fiches de même nature) n'empêche pas de passer l'épreuve, mais il pèse sur la note. Le jour de l'oral, apportez votre dossier, dans le nombre d'exemplaires que demande votre convocation, et des appareils chargés.

Les erreurs qui coûtent des points

- Découvrir la date de dépôt en avril : notez-la dès la parution de la circulaire de votre académie.
- E4 : deux fiches de même nature, ou une fiche sans l'annexe sur l'offre commerciale.
- E4 : réciter sa propre fiche pendant la simulation alors que la commission en a changé les paramètres.
- E4 : argumenter avant d'avoir questionné, ou accorder une remise sans contrepartie.
- E6 : trois fiches sur le même type de réseau, ou aucune expérience réellement vécue.
- E6 : décrire une action sans diagnostic ni résultat chiffré, et sans préconisation.
- Pour les deux : dépasser le temps d'exposé, ce qui réduit d'autant l'entretien.

Réviser les compétences des deux blocs

E4 : le bloc 1

- Analyser le portefeuille clients et cibler. Avec la démarche de prospection et les réseaux professionnels : la première phase de l'oral.
- Préparer la négociation. Objectifs, marges de manœuvre, plan de découverte, argumentaire.
- Conduire la négociation et conclure. Découverte, argumentation, traitement des objections, conclusion : la simulation.
- Organiser un événement commercial. Avec « Animer et évaluer un événement commercial » : la seconde fiche du dossier.
- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale. Avec la veille : la troisième phase de l'oral.
- Toutes les études de cas et fiches du bloc 1. Études de cas d'entraînement, fiches ressources, droit de la vente et calculs commerciaux.

E6 : le bloc 3

- Merchandising et présence de l’offre chez le distributeur. Avec les études de cas sur le diagnostic, la négociation de l’implantation et l’animation chez un distributeur.
- Réseaux de partenaires et prescription. Avec « Animer et piloter un réseau » et « Franchise et réseaux contractuels ».
- Vente directe et vente en réunion. Avec le statut du VDI, le recrutement, la formation et la motivation des vendeurs.
- Calculs de l’animateur de réseau. Les indicateurs pour chiffrer un diagnostic et le résultat d’une animation.
- Toutes les études de cas et fiches du bloc 3. Neuf études de cas d’entraînement et douze fiches ressources.

Sources : BTS NDRC, circulaire nationale d’organisation de la session 2026 (académie de Clermont-Ferrand) ; annexes de la circulaire 2026 (fiches descriptives, fiches sujet, grilles et fiches d’évaluation, notification de non-conformité) ; circulaire nationale de la session 2024 (déroulement détaillé des deux épreuves) ; SIEC, guide du dossier E4 (session 2026) ; SIEC, guide du dossier E6 (session 2026). La circulaire de la session 2027 paraît en cours d’année scolaire : vérifiez-y les modalités de votre session.