

**REGLEMENT D'EXAMEN BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**  
Diplôme Education Nationale N° 32031212 de niveau 5 / code RNCP : 34 030

Le règlement d'examen du Brevet de Technicien Supérieur **Négociation et Digitalisation de la Relation Client** dépend du contrat d'apprentissage signé par l'apprenant.

**Diplôme préparé dans le cadre d'un contrat d'apprentissage**

Unités de certification professionnelles :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve	Coefficient
U4	Relation client et négociation-vente	CCF <sup>(2)</sup> / 2 situations d'évaluation	5
U5	Relation client à distance et digitalisation	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 3h EPFF <sup>(1)</sup> pratique / 40 min	4
U6	Relation client et animation de réseaux	CCF <sup>(2)</sup> / 2 situations d'évaluation	3

Unités de certification d'enseignement général :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve	Coefficient
U1	Culture générale et expression	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 4h	3
U2	Communication en langue vivante étrangère 1	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 30 min + 30 min de préparation	3
U3	Culture économique, juridique et managériale	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 4h	3

Epreuve facultative :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve
UF1	EF1 Communication en langue étrangère 2	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 20 min + 20 min de préparation

(1) EPFF : **E**preuve **P**onctuelle en **F**in de **F**ormation

(2) CCF : **C**ontrôle en **C**ours de **F**ormation

À l'issue des épreuves de contrôle, les candidats sont déclarés admis, après délibération du jury, dès lors qu'ils ont obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20. Le titulaire d'un diplôme équivalent peut être dispensé de certaines épreuves certificatives après validation par les services du Rectorat.

Un rattrapage est possible en BTS dans les conditions suivantes : le candidat, qui a une moyenne globale comprise entre 8 et 10 sur 20 **et** une moyenne globale des unités de certifications professionnelles supérieure à 10/20, est éligible au rattrapage. Une étude du livret scolaire est également réalisée. Deux matières sont choisies par le candidat pour le rattrapage parmi les unités de certification de l'enseignement général.

*Actualisé selon la dernière version du Référentiel du diplôme*

## Diplôme préparé dans le cadre d'un contrat de professionnalisation

### Unités de certification professionnelles :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve	Coefficient
U4	Relation client et négociation-vente	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 1h + 40 min de préparation	5
U5	Relation client à distance et digitalisation	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 3h EPFF <sup>(1)</sup> pratique / 40 min	4
U6	Relation client et animation de réseaux	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 40 min	3

### Unités de certification d'enseignement général :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve	Coefficient
U1	Culture générale et expression	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 4h	3
U2	Communication en langue vivante étrangère 1	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 30 min + 30 min de préparation	3
U3	Culture économique, juridique et managériale	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 4h	3

### Epreuve facultative :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve
UF1	EF1 Communication en langue étrangère 2	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 20 min + 20 min de préparation

(1) EPFF : Epreuve Ponctuelle en Fin de Formation

(2) CCF : Contrôle en Cours de Formation

Obtention du diplôme si moyenne d'examen supérieur ou égale à 10/20 (sauf si la moyenne dans les enseignements professionnels est inférieure à 10). Le titulaire d'un diplôme équivalent peut être dispensé de certaines épreuves certificatives après validation par les services du Rectorat.

Un rattrapage est possible en BTS dans les conditions suivantes : le candidat, qui a une moyenne globale comprise entre 8 et 10 sur 20 **et** une moyenne globale des unités de certifications professionnelles supérieure à 10/20, est éligible au rattrapage. Une étude du livret scolaire est également réalisée. Deux matières sont choisies par le candidat pour le rattrapage parmi les unités de certification de l'enseignement général.