

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation

Première partie – Épreuve ponctuelle écrite – durée 3 heures – Coefficient 2

Grille d'aide à l'évaluation de la réflexion commerciale structurée

Avant-propos

Le principe est d'évaluer un profil global de candidat et non de manière analytique avec des points qui seraient attribués à chaque item. En fonction de la courbe obtenue, le candidat est positionné ensuite dans une tranche de notes. Plusieurs candidats peuvent donc tout aussi bien avoir une note quasi identique mais obtenue à partir de profils différents. L'intérêt de l'évaluation par profil est donc d'accepter que la performance d'un candidat résulte d'une combinaison de capacités qui sont en quelque sorte « poreuses » entre elles.

Capacités				Positionnement de la réflexion			
				1	2	3	4
Les idées sont organisées avec une logique d'ensemble				☐	☐	☐	☐
1 : Pas du tout	2 : En partie	3 : Plutôt oui	4 : Tout à fait				
Le nombre d'idées émises permet de répondre à la question				☐	☐	☐	☐
1 : Très insuffisant	2 : Insuffisant	3 : Satisfaisant	4 : Très satisfaisant				
Les idées mobilisent des savoirs				☐	☐	☐	☐
1 : Jamais	2 : Rarement	3 : Fréquemment	4 : Toujours				
Le sujet est réinvesti pour la construction des idées				☐	☐	☐	☐
1 : Pas du tout	2 : Partiellement	3 : Globalement	4 : Totalelement				
Les idées témoignent d'une prise de distance par rapport au sujet				☐	☐	☐	☐
1 : Pas du tout	2 : Partiellement	3 : Globalement	4 : Totalelement				
L'idée est exprimée clairement				☐	☐	☐	☐
1 : Pas du tout	2 : En partie	3 : Plutôt oui	4 : Tout à fait				
L'idée est justifiée				☐	☐	☐	☐
1 : Jamais	2 : Rarement	3 : Fréquemment	4 : Toujours				
L'idée est illustrée				☐	☐	☐	☐
1 : Jamais	2 : Rarement	3 : Fréquemment	4 : Toujours				
Note globale /10							