

# BTS NDRC

Négociation et digitalisation  
de la relation client

## *Tout en un !*

Programmes de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années

Coord. Philippe **Chaulé**

## **Entraînement intensif** aux épreuves écrites et orales

*Cours complet*

*Exercices et annales corrigés*

*Conseils méthodologiques*

-  *E1 Culture générale et expression*
-  *E3 Culture économique, juridique et managériale*
-  *E4 Relation client et négociation-vente*
-  *E5 Relation client à distance et digitalisation*
-  *E6 Relation client et animation de réseaux*



# 1. Culture générale et expression : présentation de l'épreuve

Épreuve spécifique au BTS, c'est une découverte pour tous les étudiants. Il s'agit de bien comprendre que ce n'est ni une épreuve de français à proprement parler ou une épreuve de philosophie, le spectre des connaissances est plus large que cela.

## I. Culture générale (U1)

Elle concerne des domaines très variés : littérature bien sûr, mais aussi philosophie, sociologie, cinéma, publicité, BD, clips vidéo, affiches (de cinéma, publicitaires, de prévention), chansons, séries, documentaire, presse, etc. Le champ de réflexion n'est pas limité. Les 2 années de BTS ont pour objectif de renforcer cette culture et aussi de l'évaluer. C'est l'un des enjeux de **l'écriture personnelle**. C'est cette culture personnelle mais aussi celle acquise en cours qui viendra nourrir l'argumentation, la réflexion du candidat. Cette même culture permettra aux candidats d'être plus réactifs face aux documents de la **synthèse**.

Votre culture vous permettra aussi d'être plus efficace lors d'un exposé, d'une soutenance ou d'un entretien d'embauche.

## II. Expression

La qualité de l'expression est un atout fondamental et cette compétence sera évaluée tant dans la synthèse que dans l'écriture personnelle. La maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe est importante et doit être travaillée les deux années. Vous devrez être capable de produire un message écrit et vos productions relèveront de l'argumentation, synthèse comme écriture personnelle. Votre argumentation sera totalement objective dans la synthèse et vous serez amené à vous positionner dans l'écriture personnelle.

**Durée** : épreuve écrite de 4 h.

**Coefficient** : 3.

**Synthèse** évaluée sur 40 points.

**Écriture personnelle** sur 20 points.

## 2. Synthèse de documents

### I. Définition

Il s'agit de rendre compte de façon concise, objective et ordonnée de plusieurs documents qui devront être confrontés les uns aux autres. Le dossier de synthèse est constitué d'environ 4 à 6 documents de nature différente (textes littéraires ou non, documents iconographiques, documents chiffrés, etc.).

« Vous rédigez une synthèse concise, objective et ordonnée des documents suivants. » Ces consignes accompagneront systématiquement le dossier de documents à exploiter, il s'agit d'en comprendre les enjeux :

- **Synthèse concise** : l'enjeu est de faire ressortir les idées essentielles de chaque document et de les reformuler. Ces idées doivent venir éclairer la problématique reliant l'ensemble des documents ;
- **Synthèse objective** : la confrontation des documents ne doit jamais laisser apparaître votre opinion, seules celles apparaissant dans les documents doivent être reprises. Votre propos sera donc totalement neutre ;
- **Synthèse ordonnée** : votre travail doit être clairement structuré et l'organisation de vos parties et sous-parties bien pensée.

### II. La typologie des documents

- ▶ **Textes argumentatifs** : articles de presse (spécialisée ou non ; presse papier ou en ligne) ; essai, etc.
- ▶ **Textes littéraires** : roman, théâtre, poésie, conte, mais aussi chansons à aborder comme des textes littéraires.
- ▶ **Documents iconographiques** : peinture, photo, affiches (publicités, films, campagnes de sensibilisation, etc.).
- ▶ **Documents chiffrés** : graphiques, statistiques, camembert, etc.

### III. Préparation du devoir

- ▶ **Repérage** : types de documents, auteurs, contexte, sources > exploitation du paratexte.
- ▶ **Documents orientant la problématique** : s'intéresser particulièrement aux documents argumentatifs (essai, article), les idées qu'ils contiennent permet-

tront de formuler une problématique. Les documents plus littéraires, les documents iconographiques ou chiffrés viennent souvent illustrer les idées contenues dans les documents les plus argumentatifs.

- ▶ **Élaboration d'un tableau de confrontation ou repérages et reformulation des idées essentielles** : Pour les textes argumentatifs repérer le schéma argumentatif (thème, thèses(s), argument(s), exemple(s)). Classer et relier les idées des documents (résumer paragraphe par paragraphe les documents écrits). Repérer les marques de jugements et de modalisation. Dégager les thématiques propres à chaque document (sous-thèmes) qui permettront de dégager des axes de confrontation. Questionner chaque document permettra de faire émerger la problématique. Vous pourrez intégrer les idées principales dans un tableau qui vous permettra de les confronter.
- ▶ **Problématique** : C'est le socle du devoir, le développement devra permettre de répondre à la ou les questions posées par les documents. La problématique sera rédigée sous forme d'interrogation directe ou indirecte (Nous nous demanderons si...). Les axes de réflexion qui auront émergé du tableau de confrontation permettront d'identifier la problématique.
- ▶ **Choix du plan** :
  - **Le plan analytique** : Il décrit une situation puis analyse les causes et les conséquences. Plan intéressant à utiliser quand la problématique cible un problème de société.
    - I. Le problème/manifestations du phénomène
    - II. Raisons, causes du phénomène
    - III. Conséquences et/ou solution
  - **Le plan dialectique** : Il permet la confrontation d'idées.
    - I. Thèse
    - II. Antithèse
    - III. Éventuellement synthèse si les documents proposent un dépassement.
  - **Le plan thématique** : Il permet d'aborder les différents aspects d'un phénomène. Chaque aspect constitue une partie du devoir. Il s'agit d'aller du

plus évident ou plus complexe. Plan idéal pour répondre à une problématique formulée comme suit : « En quoi... ? », « Pourquoi... ? ».

- **Le plan critique** : Il analyse les avantages et les inconvénients d'un thème.

- I. Les caractéristiques du thème
- II. Les effets positifs (réels ou espérés)
- III. Les effets négatifs (réels ou craints)

- ▶ **L'introduction de la synthèse** : Elle doit montrer que le candidat a compris la cohérence du dossier de synthèse et qu'il proposera un développement organisé. Elle doit être rédigée après l'élaboration du plan. Elle est constituée de 3 étapes :

- a) l'accroche dont le développement explicitera le thème du corpus ;
- b) la problématique ;
- c) l'annonce du plan.

#### Remarque

Les documents ne doivent pas être présentés un à un dans l'introduction, ils le seront lors de leur première utilisation dans le développement.

- ▶ **La conclusion de la synthèse** : Elle fait le bilan de l'étude des documents en résumant chaque étape de la synthèse. Elle répond ensuite clairement à la problématique en maintenant l'objectivité du propos. La conclusion doit être concise et si possible se terminer sur une formule percutante.

Elle se signale par l'utilisation de connecteurs ou d'expression spécifiques : ex. : « En somme », « En conclusion », « In fine », « En résumé », « On retiendra de l'analyse des documents... », « On pourrait donc déduire de l'analyse de ces documents que... », etc.

En règle générale, la conclusion de synthèse ne propose pas d'ouverture sur un sujet annexe.

Il n'est plus question de se référer aux documents du dossier.

## IV. Rédiger la synthèse

- ▶ Hormis l'introduction, les transitions entre les parties et la conclusion, l'ensemble du devoir sera rédigé directement sur la copie afin de gagner du temps.
- ▶ Exploiter l'ensemble des documents du corpus dans l'ensemble des parties. Chaque sous-partie proposera une confrontation de documents (de 2 à l'ensemble des documents).
- ▶ Rédiger le développement en respectant le plan annoncé dans l'introduction.
- ▶ Veiller à l'enchaînement des idées et des parties (articulations logiques).
- ▶ Conserver un temps de relecture afin de soigner la qualité de l'expression.
- ▶ Consacrer au total environ 2 h 30 (voire 3 h) à la synthèse (2/3 de la note finale).

#### À retenir : ce qui est principalement attendu à l'examen

- Respect des contraintes de la langue écrite.
- Capacité à synthétiser les informations essentielles contenues dans les différents documents.
- Capacité à reformuler fidèlement les idées essentielles.
- Capacité à proposer une problématique pertinente.
- Capacité à confronter les idées contenues dans les documents.
- Organiser ces idées dans un plan adapté.
- Proposer un ensemble cohérent et totalement objectif.

## Point méthode : présentation de la copie

## 1- SYNTHÈSE

ALINÉA : - Phrase d'accroche explicitant le thème du corpus  
- Problématique  
- Annoncer le plan

ALINÉA : - Phrase introduisant la partie  
- Argument 1 + confrontation de documents

ALINÉA : - Argument 2 + confrontation de documents

ALINÉA : - Argument 3 + confrontation de documents

( Si vous proposez 3 parties, contentez-vous de 2 sous-parties par partie )

PARTIE 2 identique à la partie 1

ALINÉA : - Utiliser un connecteur ou une expression signalant la conclusion  
- Bilan résumant chaque étape de la synthèse  
- Répondre objectivement à la problématique

REMARQUES :

- Sauter une ligne entre les différentes parties du devoir
- Ne pas sauter de ligne entre les sous-parties
- Mettre des alinéas en début de paragraphe
- Proposer une phrase de transition entre les parties

INTRODUCTION

Partie 1

CONCLUSION

## ● La synthèse de documents (développement rédigé et commenté) [Support : sujet 2021]

### ▶ Présentation du dossier

Le dossier est constitué de quatre documents de natures différentes : une affiche publicitaire (doc. 1), un article de publié dans une revue (doc. 2), un article philosophique (doc. 3) assimilable à un essai, et enfin un extrait de roman. Cet ensemble de documents confronte la vitesse, qui semble caractériser notre société, à la lenteur.

### ▶ Problématique possible

Qu'apporte la vitesse ? Est-elle un vecteur de liberté ou d'asservissement ?

### ▶ Plan proposé (dialectique, il permet de confronter les points de vue en présence dans les documents) :

- I. Valorisation de la vitesse
  1. Notre société est en quête de vitesse (docs 1, 2, 3 et 4)
  2. La vitesse fait partie de notre quotidien (docs 1, 2 et 3)
  3. Les bienfaits de la vitesse (docs 1, 3 et 4)
- II. Relativisation voire remise en cause de la vitesse
  1. Des avantages illusoire (docs 2 et 3)
  2. Les dangers de la vitesse (docs 2, 3 et 4)
  3. Les bienfaits de la lenteur (docs 1, 2 et 3)

## ● Synthèse rédigée

« Rien ne sert de courir ; il faut partir à point » écrivait la Fontaine au XVII<sup>e</sup> siècle, ce qui pourrait sembler dépasser dans notre société. En effet, les différents progrès technologiques semblent nous avoir projeté dans un monde où la vitesse est le maître mot. **Ainsi nous allons nous demander ce que nous apporte la vitesse. Est-elle un vecteur de liberté ou d'asservissement ?** Dans un premier temps nous nous intéresserons à la valorisation de la vitesse dans les différents documents proposés, nous verrons ensuite que cette apologie de la vitesse peut être relativisée.

### **Notre civilisation semble se caractériser par la vitesse recherchée par tous.**

Aller toujours plus vite est un argument publicitaire, c'est effectivement ce qui est mis en avant sur l'affiche de la SNCF de 2017 vantant la vitesse du TGV, assimilée à celle d'un avion de chasse, et permettant de rallier Paris à Bordeaux dans des temps records, soit environ deux heures. Christophe Rymarski, dans un dossier intitulé « Ralentir le temps », publié dans la revue *Sciences humaines* de juillet 2012, fait le constat de cette obsession de la vitesse érigée selon lui en mode de vie dans lequel la technologie est censée permettre un gain de temps. Alain dans un article philosophique tiré de ses *Propos sur le bonheur* fait lui aussi ce même constat en s'intéressant plus particulièrement au train. La vitesse est indissociable de la technologie et ses évolutions, notamment dans le domaine des transports, la locomotive chez Alain, le TGV sur l'affiche de la SNCF, la moto dans l'extrait du roman de Sylvain Coher. De plus, les machines devraient permettre de libérer du temps consacré aux tâches ménagères selon Christophe Rymarski.

✍ **Introduction/problématique**  
*mise en gras/le corpus ne doit pas être présenté/pensez à mettre un alinéa en début de chaque paragraphe/sautez une ou deux lignes entre chaque partie du devoir.*

✍ **Phrase annonçant la thèse**  
*développée à affiner.*

**La vitesse présente ainsi une certaine utilité dans notre quotidien** si l'on en croit la publicité de la SNCF et le philosophe Alain, le voyageur gagne non seulement du temps mais aussi du confort. Un confort dans le quotidien que l'on obtient grâce aux machines qui libèrent des corvées ménagères (Rymarski). La vitesse est ainsi synonyme de confort.  *Confrontation de documents.*

**La rapidité, le temps gagné peuvent aussi être une véritable source de plaisir**, que ce soit dans le calme de la lecture sur l'affiche publicitaire que dans les sensations diverses éprouvées par le motard du roman de Sylvain Coher. Ce plaisir est aussi celui d'un regard esthétique porté sur le monde, c'est ce que déclare Alain dans son article. Le plaisir peut être aussi celui du sentiment de puissance, celle du pilote de chasse sur l'affiche publicitaire comme celle du Anton furieux qui accélère (Roher).  *Variation de la mode d'insertion des références.*

Si la vitesse semble présenter bien des avantages, elle n'a néanmoins pas que des atouts.

**Ses avantages sont remis en cause et nuancés.** D'après Alain le temps gagné n'est qu'illusoire puis que le voyageur ne sait pas le savourer. Rymarski va quant à lui plus loin en voyant dans un piège dans le temps gagner qui créerait en fait d'autres besoins.

**Cette obsession de la vitesse peut parfois même devenir addictive et dangereuse.** Anton paraît atteint d'un dédoublement de personnalité qui l'amène à prendre des risques sur une route parsemée de pièges. Selon Alain, rejoint par Rymarski, le but recherché, gagner du temps, n'est plus perçu et semble céder la place à une agitation perpétuelle et contre-productive.

**D'où la nécessité de ralentir**, prônée par le mouvement « slow » et ses variantes, faisant le choix de fonctionner à contre-courant, tel que nous le décrit Rymarski dans son article. Ce besoin de calme et de ralentissement se retrouve aussi chez Alain qui revendique le plaisir de flâner tranquillement, une tranquillité qui peut aussi être celle du lecteur confortablement installé du TGV.

On pourrait donc déduire de l'analyse de ces documents que si la vitesse peut être érigée en mode de vie par beaucoup et caractériser notre société moderne, elle est aussi de plus en plus remise en cause et ses atouts sont nuancés voire contestés.

 **Petite phrase de transition** entre les deux parties.

*Penser à sauter une ligne au moins pour que les différentes étapes du devoir apparaissent clairement.*

 **Conclusion** signalée par une expression type.

*La conclusion de la synthèse est courte et fait le bilan des idées qui ont été développées.*

## 3. Écriture personnelle

### I. Définition

Contrairement à la synthèse, il s'agit pour le candidat d'exprimer son opinion en illustrant son propos à l'aide du corpus, mais aussi de ses connaissances afin de témoigner de la culture générale acquise. Les exemples doivent être variés et en cohérence avec les arguments développés. C'est la capacité à présenter et organiser ces arguments qui est évaluée. Il faut donc être capable de convaincre en proposant ses exemples, ses arguments, son point de vue. La capacité à envisager des avis contraires est quant à elle valorisée (nuance du propos, capacité à envisager l'avis d'autrui).

« Selon vous, [...]. Vous répondrez à cette question d'une façon argumentée en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures de l'année et vos connaissances personnelles. » Ces consignes accompagneront systématiquement le sujet, il s'agit d'en comprendre les enjeux :

- « de façon argumentée » : l'argumentation doit être solide et précise. Il ne faut pas confondre argument et exemple. Cette argumentation doit aussi être bien structurée ;
- « en vous appuyant sur les documents du corpus ». Il ne s'agit pas de réinvestir l'ensemble des documents, et encore moins de se contenter de ces documents pour illustrer le point de vue ;
- « vos lectures de l'année et vos connaissances personnelles » : c'est l'occasion de réinvestir les exemples découverts en classe (sans préciser « comme j'ai vu avec mon professeur... ») et d'exploiter sa culture personnelle qui n'est pas forcément « académique » (clip vidéo, cinéma contemporain, publicité, etc.).

### II. Exemples de sujets envisageables [Thème 2020-2021 « À toute vitesse ! »]

- ▶ Selon vous, aller vite est-il un gage de réussite ?
- ▶ La vitesse témoigne-t-elle des progrès de notre société ?
- ▶ « Rien ne sert de courir ; il faut partir à point » écrit Jean de la Fontaine au XVII<sup>e</sup> siècle, son propos vous semble-t-il toujours d'actualité ?

- ▶ « La vitesse est sublime et la lenteur est majestueuse » déclare Antoine de Rivarol alors que notre société ne semble valoriser que la vitesse. Qu'en pensez-vous ?
- ▶ Selon vous, la lenteur est-elle un détour intéressant pour atteindre le but que l'on se fixe ? (sujet 2010, Polynésie)
- ▶ Gagne-t-on à accélérer ? (sujet 2021, Métropole)

### III. Préparation du devoir

#### A. Rechercher des idées

- ▶ Analyser le sujet en définissant les mots-clés et en les associant à des idées qui seront développées dans le devoir.
- ▶ Exploiter le corpus pour y puiser des idées.
- ▶ Lister les exemples qui vous viennent à l'esprit. Ces exemples doivent être variés (cinéma, littérature, BD, documentaire, articles de presse, etc.). Les exemples doivent être correctement référencés : nom de l'auteur (peintre, réalisateur, architecte, etc.), titre de l'œuvre (à souligner), date si elle est connue.

#### B. Les différents types de plans

- ▶ **Le plan démonstratif** : C'est le plan le plus simple. Il permet de développer une thèse unique et d'apporter une réponse claire à la question. Ce plan est à privilégier si vous manquez de temps ou si vous manquez de contre-arguments. En fait, vous ne développerez qu'une partie alors il est préférable de proposer quatre arguments bien illustrés.
  - I. Argument 1 soutenant la thèse choisie illustré d'exemples (1 ou 2)
  - II. Argument 2
  - III. Argument 3
  - IV. Argument 4
- ▶ **Le plan thématique** : Ce plan ne convient pas à tous les sujets et nécessite une culture solide. Il s'agit de trouver des domaines complémentaires qui permettent de développer la question posée. Par exemple : sociologie, économie, politique.
  - I. Domaine 1
  - II. Domaine 2
  - III. Domaine 3

- ▶ **Le plan analytique** : Il permet de décrire une situation et en analyser les causes et les conséquences. Il s'adapte à de nombreux sujets. Il suit les étapes d'une démonstration.
  - I. Quoi ? **ou** Constat
  - II. Comment ? **ou** Causes
  - III. Pourquoi ? **ou** Conséquences
- ▶ **Le plan dialectique ou concessif** : Il permet de développer une opinion tout en prenant en considération des arguments contraires. Il propose donc un propos nuancé permettant de répondre de façon complète à une question qui sous-entend une opposition, un débat. Il est souvent schématisé de la façon suivante : thèse-antithèse-synthèse.
  - I. Thèse (celle qui paraît peut-être évidente mais qui n'est pas la vôtre).
  - II. Votre propre thèse (permettant de nuancer la thèse développée dans la partie précédente).
  - III. Synthèse permettant de dépasser les oppositions. À éviter le jour de l'examen, faute de temps. Il ne s'agit pas de proposer une dissertation type.

### C. L'introduction

Elle se doit d'être concise, elle pose le sujet et présente des pistes de réponse. Elle contient 4 étapes :

- **Phrase d'accroche**. Elle est liée au thème du sujet. Ce peut être une citation, un proverbe, un fait d'actualité, une définition, etc.
- **Le sujet**. Il est amené par la phrase d'accroche. Posez explicitement la question sans reprendre les expressions telles que « selon vous », « pensez-vous que ». Vous pouvez reprendre la question à l'identique ou dans une phrase interrogative indirecte (dans ce cas il n'y a plus de point d'interrogation).
- **Problématisation du sujet**. Elle permet de mettre en relief les ambiguïtés et les enjeux du sujet. Contrairement à la dissertation, vous n'êtes pas

tenu de formuler une problématique à proprement parler, le temps est court, la reformulation du sujet (étape précédente) suffit.

- **Annonce du plan**. Énoncez les différentes étapes de votre raisonnement (1, 2 ou 3 en fonction du type de plan choisi). Vous pouvez utiliser la première personne : « Je soutiendrai l'idée que... »

### D. La conclusion

C'est le bilan des grandes idées développées dans le devoir. Elle doit être concise et résumer en 2 ou 3 phrases votre thèse en répondant clairement à la question posée. Il est possible de proposer une ouverture sur une autre problématique (citation, nouvelle question en lien avec le sujet, référence littéraire, cinématographique ou autre).

#### ✦ À retenir

- 1) Il faut répondre clairement à la question posée en prenant position. Ne pas hésiter à utiliser la première personne du singulier, notamment dans la conclusion quand vous prenez position.
- 2) Décider du plan le plus adapté à votre prise de position et le suivre en fonction de ce qui a été annoncé dans l'introduction.
- 3) Ne pas chercher à trop en dire. Ce n'est pas la quantité mais la qualité de l'argumentation qui est évaluée.
- 4) Contenu d'un paragraphe : idée/argument/exemple (s).

#### ✦ À l'examen : ce qui est attendu/valorisé

- Au moins trois arguments pertinents illustrés et suffisamment développés.
- Au moins une référence par argument tirée du corpus ou de vos connaissances personnelles.
- Hiérarchisation des arguments développés.
- Présence d'un plan clair.
- Qualité de l'expression.