

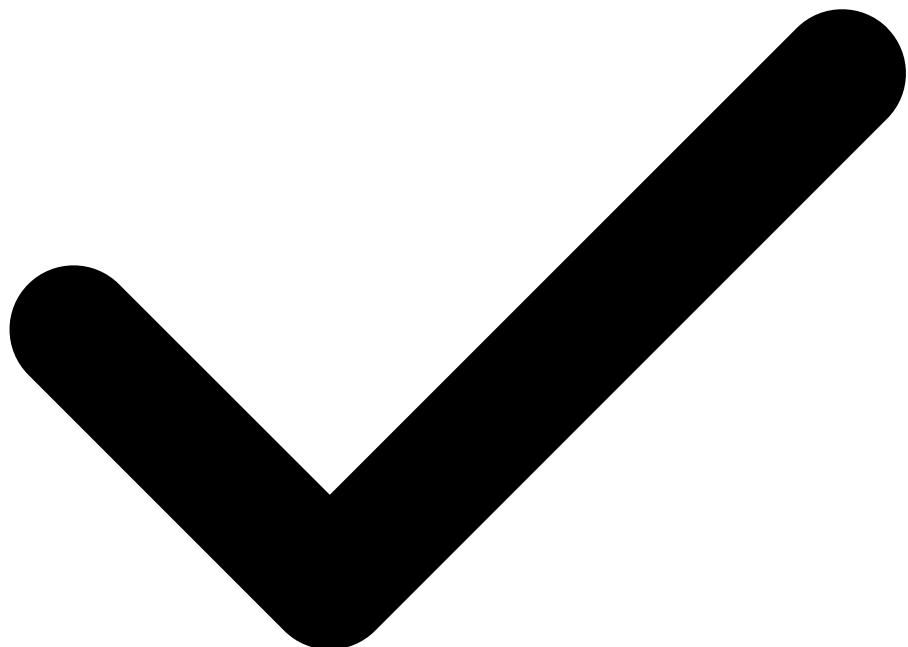


# **L'épreuve E5 A (écrit) du BTS NDRC** **(0) 0**

Posted on 11 janvier 2026 by St9ph  
votre avis compte  
[Total: 0 Average: 0] 

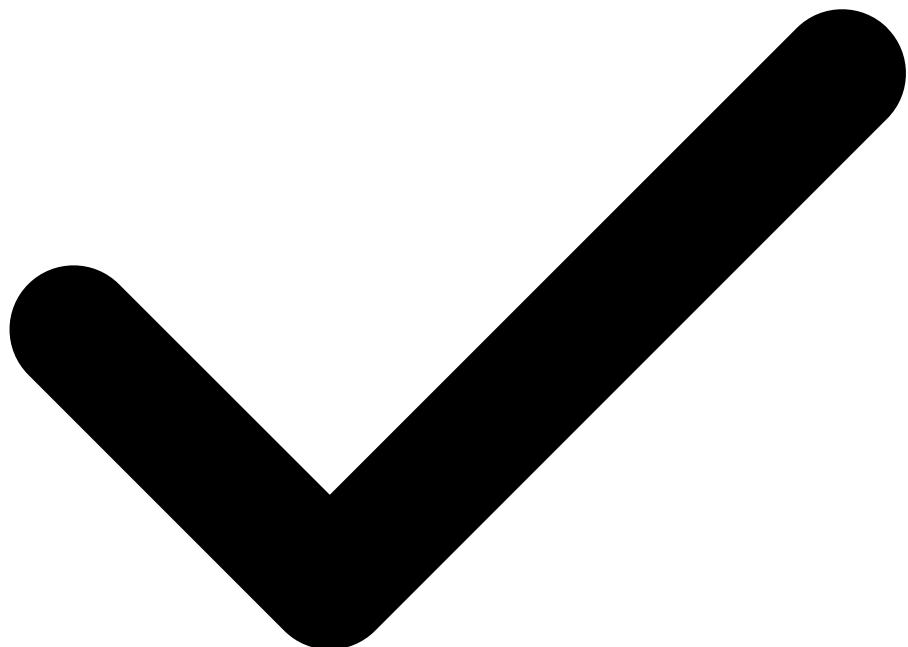


heures |  coef2 / **40** pts 3 



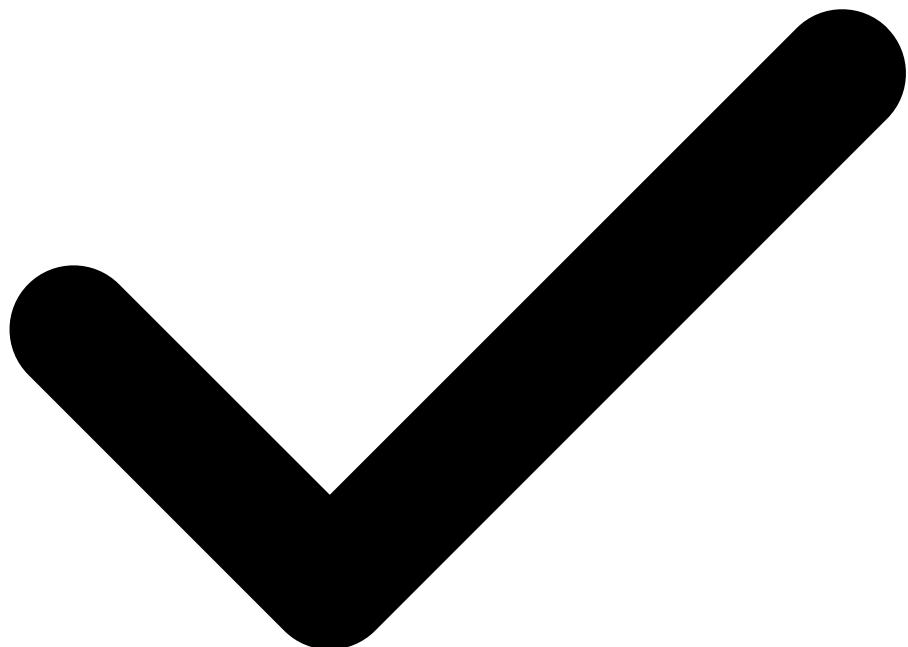
.1

**dossiers** (avec 3 ou 4 questions chacun) – 30 pts **2**



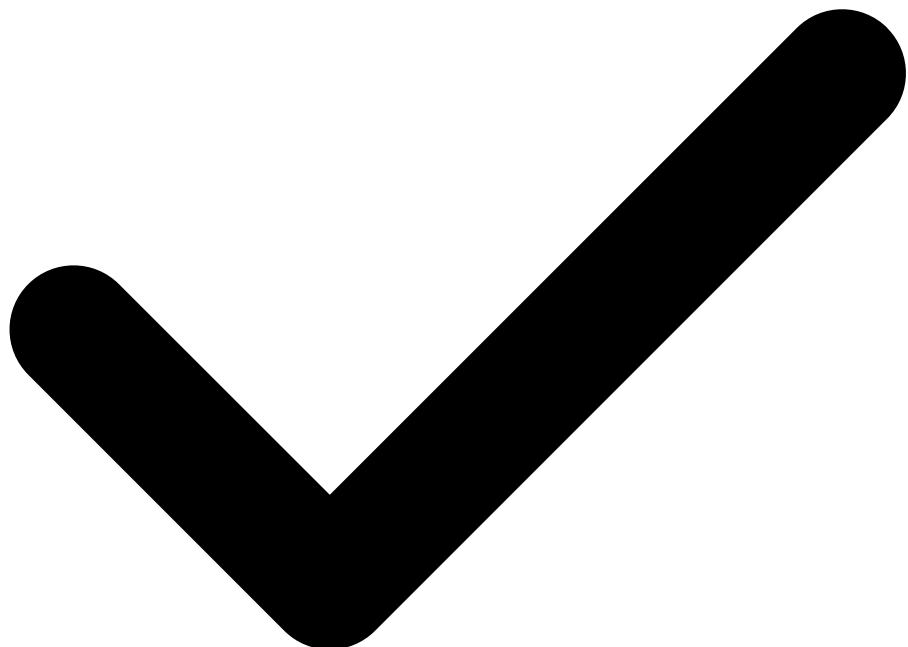
.2

une **RCS** (Réflexion Commerciale Structurée) - 10 pts



.3

Les **3 compétences** du menu « Concepts » de ce blog



.4

Un **contexte d'entreprise** avec des **annexes**

! A ce jour, **tous mes étudiants** ont survécu à l'épreuve ☺

On parlera parfois de **RCDD** au lieu de E5 pour **Relation Client à Distance et ☺**  
**Digitalisation**, voire de « **bloc 2** » (du pole professionnel). Tout cela est synonyme. Donc : ***I'épreuve E5A, l'écrit RCDD, l'écrit du bloc 2***, si vous  
l'entendez dire comme cela, c'est cette épreuve

Elle est **complétée par l'épreuve E5B** (technique) **coef 2 elle aussi** (40 mn sur une machine à manipuler WordPress ou Prestashop) qui **fait l'ensemble de E5 (coef 4**



Part d'IA /5 dans cet article

Sources

Images

Contenu

: Temps de lecture

minutes 9-6

|

mots 1 353

|

dernière modification le

janvier 2026 18  
: plan de l'article

[le matériel](#) .1

[l'organisation](#) .2

[la rédaction](#) .3

[le contenu](#) .4

[ressources du blog par compétences](#) .5

## le matériel |



.1

**(stylos noirs** (un de secours 2



.2

**(Crayon à papier** et gomme (ou crayon à bout gomme



.3

**Une règle** double ou triple décimètre



.4

(Une **calculette** (ou calculatrice en mode examen



.5

(Eventuellement **des surligneurs** (pour le sujet



.6

### **Carte d'identité et convocation**

**N'écrivez qu'en noir** sur la copie, **ne surlinez pas** (votre copie). **Elle est scannée** à la fin et ça ne se verrait pas



bouteille d'eau, barres énergétiques et autres porte-bonheur bienvenus



**Smartphone éteint** et rangé dans votre sac (stocké en fond de salle • .(d'examen

**Pas de montre** (connectée ou autre) - Il y'a une horloge dans la salle et vous • .pouvez demander l'heure aux surveillants

## □| **l'organisation**

**.Répartissez votre temps de manière à capitaliser les points** □

les 2 dossiers se répartissent **30 pts / 40** soit, en moyenne, **15 pts chacun** • ((07,5 / 20  
(**la RCS** est forcément sur **10 pts** (05 /20 •

Pour l'avoir observé trop souvent, beaucoup de candidats passent pratiquement **la moitié du temps sur le 1er dossier**, tellement ils veulent bien faire, puis se rendent compte qu'il le reste **seulement l'autre moitié** pour le second **en plus de la réflexion commerciale**

.Ils ont investi **50 %** de leur temps pour **37,5 %** des points □

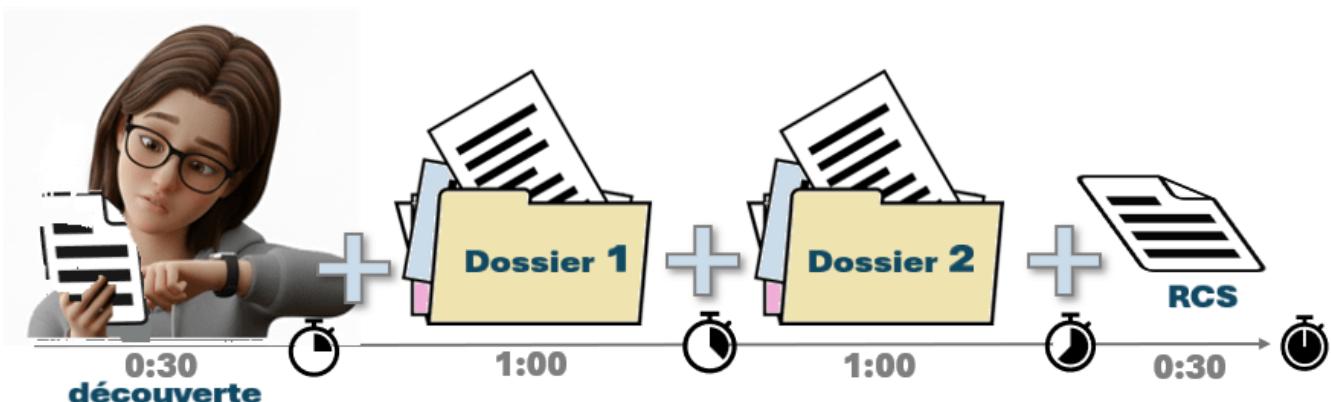


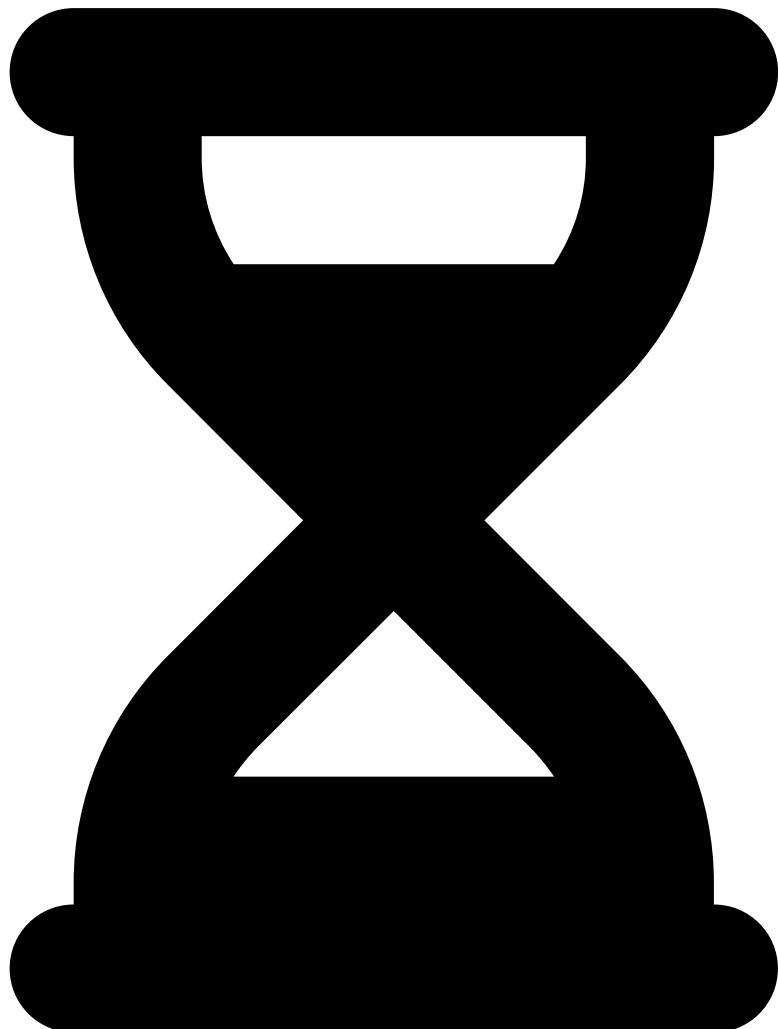
: Respectez ce conseil si vous voulez **capitaliser mieux qu'eux**

(la **1ere demi-heure** est consacrée à **s'imprégner du sujet** (lire, repérer • **l'heure qui suit** est pour **le dossier que vous aimez le plus** (vous serez • inspiré(e) et cela vous mettra en confiance). Peut-être même que **cela vous .(donnera des idées** pour le second dossier (ils sont liés

Vous êtes déjà à **mi-parcours**. **Même si vous n'avez pas terminé, passez à la suite**. Laissez le reste de la copie pour revenir sur ce dossier s'il vous reste du temps à la fin et **demandez en une autre** pour démarrer le dossier suivant

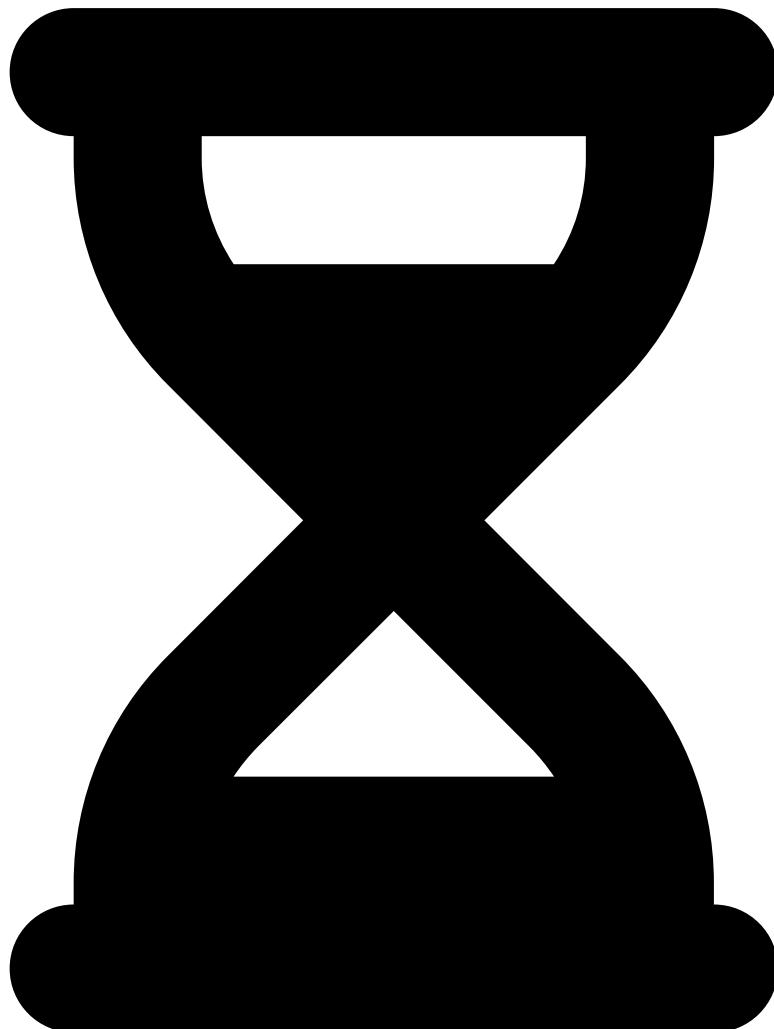
**l'heure suivante** pour **le second dossier** • **la dernière demi-heure** pour la **réflexion commerciale** •





.1

Si un dossier comprend **3 questions**, ça veut dire que vous ne devez **pas** (consacrer **plus de 20 mn** à chacune (et 15 mn s'il y'en a 4



.2

le temps de **découverte initiale** n'est pas une simple lecture : **prenez des notes, marquez le sujet, soulignez les mots clés** (l'idéal est de se souvenir des questions quand on lit les annexes pour **commencer à cibler** .(ce qu'elles contiennent d'intéressant

Sinon, **vous aurez fait cette lecture pour (presque) rien** et serez **obligé(e) de recommencer** comme la 1er fois pour retrouver les informations. Alors qu'avec **! des repères et des annotations**, le terrain est déjà balisé

Il est de votre intérêt de **répondre à toutes les questions**, même celles où vous vous dites que vous n'êtes pas certain(e) d'avoir compris le sens ou d'avoir quelque chose de pertinent à proposer. Le correcteur ira rarement coller un « TI » (très insuffisant, 0 pts) à **un candidat qui s'est battu pour proposer quelque chose**. Il vaut mieux engranger un ou deux « I » (insuffisant, **25 à 33 % des points**) qu'un zéro

## la rédaction



Modèle CCYC : ©DNE	ZEBLOUZE
Nom de famille (naissance) : (Suivi s'il y a lieu, du nom d'usage)	
Prénom(s) :	AGATHE JOANNE KARENÉ
N° candidat :	35098802097
N° d'inscription :	097
(Les numéros figurent sur la convocation.)	
Né(e) le :	29/03/2003
1.1	
Concours / Examen : ...BTS.....	Section / Spécialité / Série : ..N.D.R.C.....
Epreuve : ...E.5.....	Matière : ...Rédaction. Client à Distance.....
Ex Digitalisation	
CONSIGNES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir soigneusement en majuscules le cadre d'identification sur toutes les copies.</li> <li>• En dehors de ce cadre d'identification, aucun signe distinctif ne doit permettre d'identifier le candidat.</li> <li>• Ne joindre aucun brouillon et n'effectuer aucun collage et aucun agraphe.</li> <li>• Ecrire à l'encre foncée et éviter d'utiliser du blanc correcteur. Ne pas composer dans la marge.</li> <li>• Numérotez chaque page et préciser le nombre total de pages.</li> </ul>	
Session : ...2023.....	

Préparez votre copie **en écrivant lisiblement :une lettre par case, en majuscule** (y compris vos prénoms dans l'ordre de l'Etat Civil) et pensez à **reproduire l'opération sur les autres copies** que vous allez demander durant l'épreuve

**Numérotez vos pages et, en fin d'épreuve, comptez le nombre total )pour△ l'inscrire sur chacune.** Page X / Y. Ne comptez que **celles écrites** (même s'il y a ,(seulement 3 mots dessus en tout, ça compte

x étant le numéro de la page, y le nombre total

Page / nombre total de pages	
06	/ 07

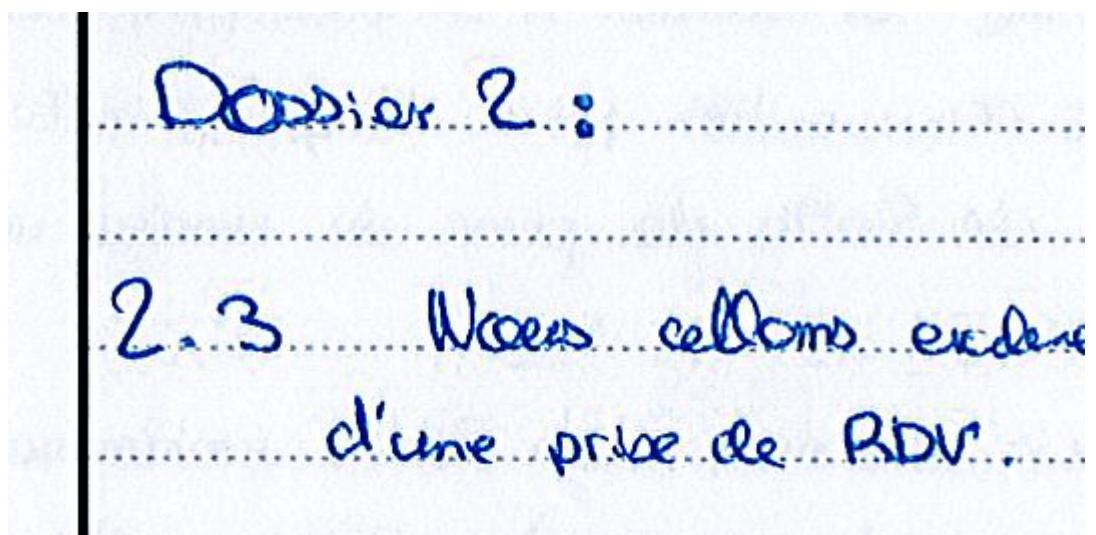
A la fin de l'épreuve, **les surveillants ouvrent les copies au format A3 et les empilent pour qu'elles soient scannées en masse**. Le

logiciel **regroupe les scans par numéro de candidat et assemble le PDF** qui sera envoyé au correcteur **par ordre des numéros de page indiqués**. C'est pourquoi toutes les consignes que je viens de vous donner sont fondamentales



Il m'est arrivé de recevoir **des copies incomplètes** parce que le / la candidat(e) ▲ n'avait **pas renseigné correctement sa numérotation**

? A quoi répondez-vous□



**Redonnez le numéro de la question à laquelle vous répondez.** En revanche, **ne réécrivez pas la question**

Répondez aux questions **dans l'ordre que vous souhaitez** mais **ne mélangez**

.pas les deux dossiers

! Pas de « **souris** », évitez les ratures ☐

Sur les 500 particulier... il y a 20% qui me sont pas exploitable... donc :  
500  $\times \frac{20}{100} = 100 \rightarrow$  400 appels non exploitable

.Il existe des **stylos effaçables** qui font très bien le job

**Les « souris »; « Blanco » et effaceurs liquides sont interdits** parce qu'ils ont .tendance à coller les copies entre elles et à salir les vitres des scanners



Soin de la copie ☐

Bon, ce n'est pas un concours d'orthographe ou de français mais à force de voir vos fautes, **votre correcteur va engranger un doute inconscient** sur votre .rigueur et votre sérieux

**Relisez-vous !** Vous verrez les **fautes d'accords** et sentirez les **phrases trop .longues**

Ne cherchez pas **des tournures de phrases trop compliquées** et si vous avez .**un doute sur l'orthographe d'un mot**, remplacez le par **un synonyme que .vous savez écrire**

: pour les 2 dossiers ☐

! la forme de la réponse est libre •

Privilégiez **les tableaux, les schémas, les énumérations à tirets** ou mieux : a), b) .... Votre correcteur appréciera de **repérer facilement la structure. Evitez au maximum la rédaction en paragraphes** et si vous le faites, **aérez en passant des lignes**

Pour la RCS ➔

Il s'agit **obligatoirement d'une rédaction** •

**Aérez votre copie** pour qu'on **se repère bien dans votre développement.**  
**Utilisez des mots de liaisons** : « premièrement » / « ensuite », « dans un premier temps » / « en second point », « pour commencer » / « en conclusion », « voyons les 3 étapes » / « c'est un parcours qui s'établit ainsi » ... **passez à la ligne** entre chaque point et **passez des lignes** entre vos parties

**Au brouillon, n'écrivez que l'intro** mais **c'est valable pour l'ensemble de l'épreuve** : au brouillon ne figurent que **des mots clés, des listes d'éléments à écrire** pour ne pas les oublier et **des calculs**

## le contenu ☐

! Soyez force de proposition

**On ne vous demande pas de réciter un cours** mais de **donner des solutions à l'entreprise** dans votre sujet, de nous convaincre que vous avez compris **les enjeux et les méthodes** ainsi que de **choisir les bons outils digitaux et mesurer les bons KPI**

**Les annexes vous aident** à cela mais **si vous réussissez à aller au delà** de ce qui vous est fourni, en apportant **votre savoir faire** acquis par **votre expérience professionnelle et votre formation**, vous impressionnerez votre correcteur



Pour la **réflexion commerciale**, ce sera même **l'objet principal** de l'évaluation ☐ :

proposer **deux parties** contenant au moins **chacune 3 idées différentes** •

(chaque idée sera **justifiée** (expliquée, démontrée •

Chaque idée sera **exemplarisée** (un cas d'entreprise, un outil, un sujet •

(... d'actualité

« Et tout cela « **en une trentaine de lignes**

Capacités	Positionnement de la réflexion <sup>[1]</sup>			
	TI	I	S	TS
Les idées sont organisées avec une logique d'ensemble	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI (1): Pas du tout    I : En partie    S : Plutôt oui    TS : Tout à fait				
Le nombre d'idées émises permet de répondre à la question	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Très insuffisant    I : Insuffisant    S : Satisfaisant    TS : Très satisfaisant				
Les idées mobilisent des savoirs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Jamais    I : Rarement    S : Fréquemment    TS : Toujours				
Le sujet est réinvesti pour la construction des idées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Pas du tout    I : Partiellement    S : Globalement    TS : Totalement				
Les idées témoignent d'une prise de distance par rapport au sujet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Pas du tout    I : Partiellement    S : Globalement    TS : Totalement				
L'idée est exprimée clairement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Pas du tout    I : En partie    S : Plutôt oui    TS : Tout à fait				
L'idée est justifiée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Jamais    I : Rarement    S : Fréquemment    TS : Toujours				
L'idée est illustrée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TI : Jamais    I : Rarement    S : Fréquemment    TS : Toujours				
Note /10				

La **grille d'évaluation officielle** (ci-dessus) demande au correcteur de **se positionner par paliers : TI, I, S, TS** sur **l'organisation** des idées, leur **nombre**,

leur **pertinence**, les **savoirs** et **savoir-faire**, la capacité à ne pas **se sourcer** que .sur les annexes, la **clarté**, la **justification** et l'**illustration**

### Le référentiel de l'épreuve ☀

Il figure à l'**annexe VI-I** de la circulaire Education Nationale ©2025

[annexe7-1-2025Télécharger](#)

: Pour résumer

compétences évaluées : **RC omnicanale, Animation RC et E-Commerce** 3 •  
((section [concepts](#) de ce blog

**Savoirs associés** : Négo, gestion co', management, CEJM, Culture Gé' (bref, •  
**(toutes les autres matières**  
un contexte d'**entreprise réelle**, récent, documenté •  
**Une analyse quantitative et qualitative** •  
Faire des **choix argumentés** •

Le **tableau de synthèse de compétences** final vise à permettre de retrouver ☐  
.facilement les ressources de révisions sur ce blog et le drive

[Les sujets des BTS de 2020 à aujourd'hui - Quelques BTS Blancs et corrigés](#)



## ressources du blog par compétences ☐

sujets	où sur le ? site	Compétence
les canaux, les KPI, mapping des hot points, le RGPD, Data Mining, UX Mobile, SEO & SEA Buyer Persona, Satisfaction clients, Social Selling, Reverse Marketing, Selfcare, Lead Nurturing, Engager ses Lead	<a href="#">Articles</a>   <a href="#">Drive</a>	C1   ☐Omnicanal
	<a href="#">Articles</a>   <a href="#">Drive</a>	C2   ☐Animation RC

## sujets

Op Com, Légalité de la EShop, Mail Automation, Live Shopping, voir aussi [les ressources Prestashop](#) qui contiennent une bonne partie des concepts

où sur le  
? site

Compétence

[Articles](#) | C3 | [E-Commerce Drive](#)

visites 29

[partager](#)

**donnez votre avis** (star ranking) en bas de cette page



[Précédent»](#)

[Accueil](#) » [L'épreuve E5 A \(écrit\) du BTS NDRC](#)  
[«Suivant](#)



[Animation RC | la Satisfaction Client](#)  
**(3) 4.7**

janvier 2026 Aucun commentaire 10

...C'est quoi la satisfaction client ? On parle aussi de « Customer Care ». C'est le fait

[Lire la suite](#)



## [Omnicanal | Search Engine Marketing](#) □ **(3) 4.7**

janvier 2026 Aucun commentaire 8

C'est quoi le « Search Engine Marketing » ? Le Search Engine Marketing (SEM) est  
...l'addition de

[Lire la suite](#)



ivistefanova Love Sephora store front ❤️  
2 sem 1 J'aime Répondre Voir la traduction

cabpelunh Perfeito 😍😍😍

## [Animation RC | Social Selling & Reverse Marketing](#) □ **(5) 4.6**

janvier 2026 Aucun commentaire 5

...C'est quoi tout ça ? Le Social Selling est l'art de vendre depuis les réseaux

[Lire la suite](#)



## [\*\*E-Commerce | Opérations commerciales en digital\*\*](#)

**(4) 4.8**

janvier 2026 Aucun commentaire 4

C'est quoi une opération commerciale ? Aussi appelée « campagne », une O-P-COM, ...c'est une opération spécifique

[Lire la suite](#)



## [\*\*Animation RC | le Selfcare\*\*](#)

**(2) 4.5**

janvier 2026 Aucun commentaire 3

C'est quoi le « Selfcare » ? Littéralement « prendre soin de soi soi-même »(on parle ...aussi parfois « d'auto

[Lire la suite](#)



## **Omnicanal | Mesure KPI sur vos réseaux et en Vitrine**

**(2) 5**

décembre 2025 Aucun commentaire 30

C'est quoi les « KPI » ? Les KPI, parfois nommés « métriques » sont des indicateurs  
...clés de

[Lire la suite](#)



St9phWebmaster

Je suis Formateur depuis 1997 et j'ai commencé ma carrière comme technicien en réseaux informatiques. J'ai travaillé pour de grands organismes de formation : Greta, AFPA, réseau des CCI, des écoles de commerces réputées : EM Normandie, E2SE, groupes FIM et ICEP, et collaboré en Centre d'Appels chez Webhelp pendant 12 ans avec des grands comptes FAI comme Orange, Bouygues Telecom et SFR, des assureurs et des fournisseurs d'Energie comme Direct Energie (devenu Total) et ! (EDF (devenu Engie





•  
votre avis compte  
[Total: 0 Average: 0] 