

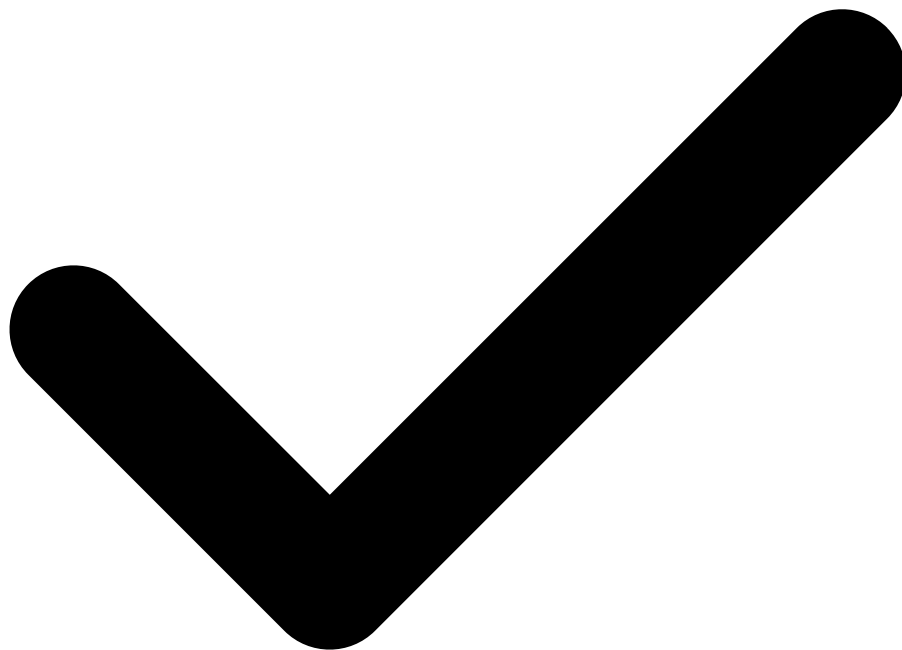


L'épreuve E5 A (écrit) du BTS NDRC 🖱️ (0) 0

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

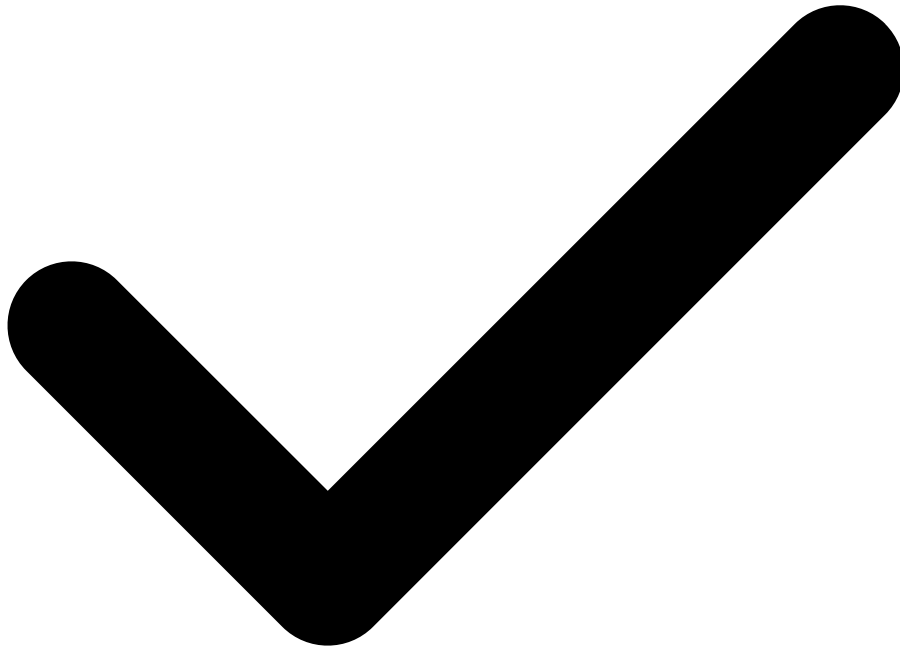


heures | 📊coef2 /40 pts 3 📊



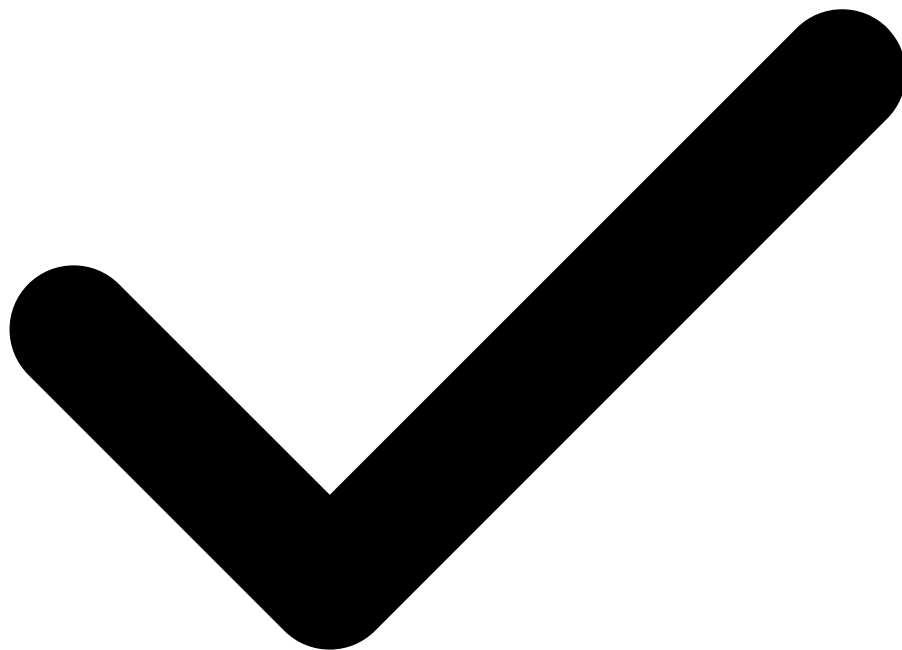
.1

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



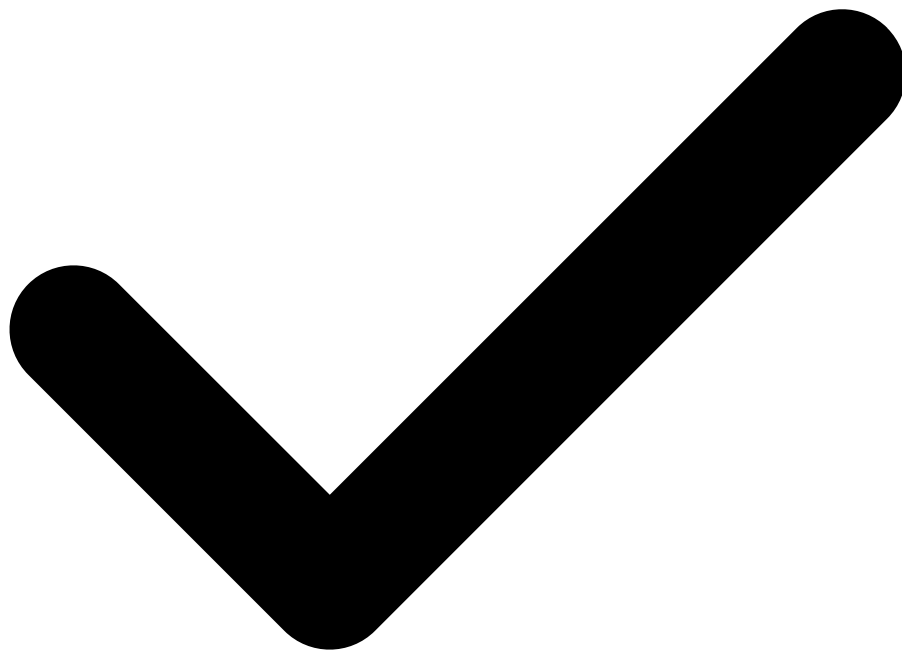
.2

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 : ***l'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 ☐ 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





.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 surlignez 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 □

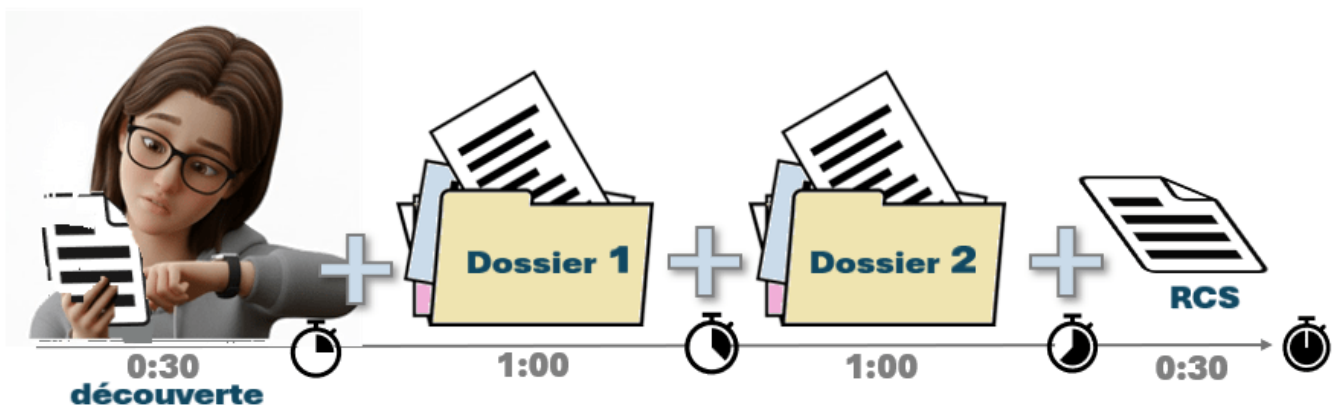


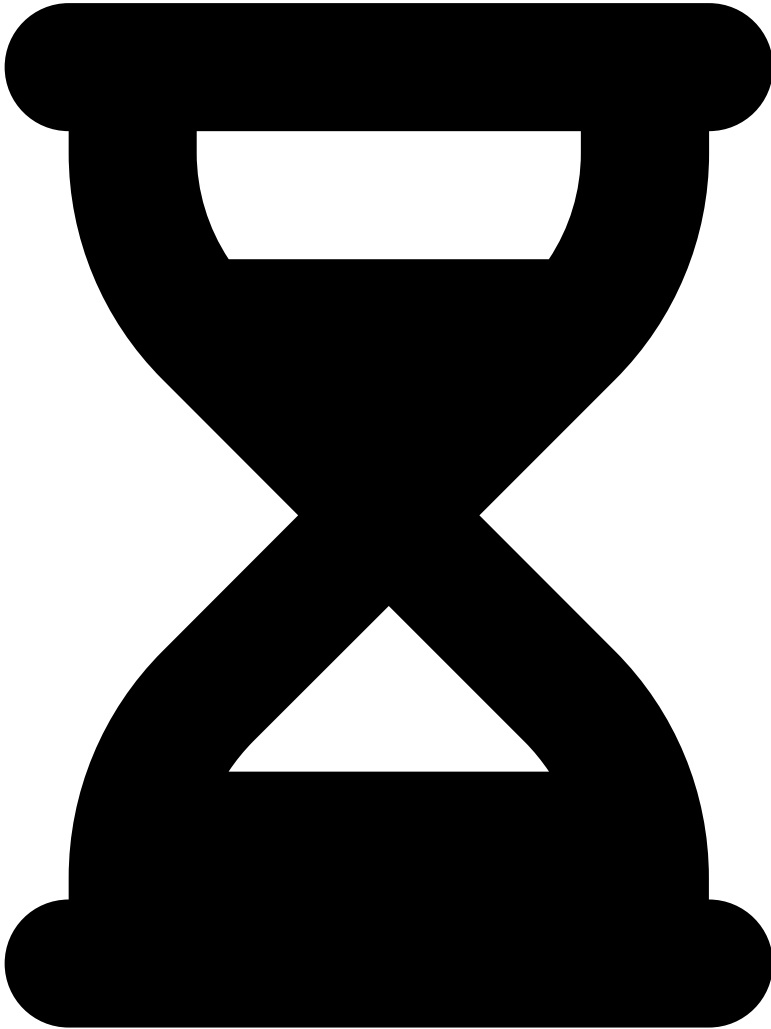
: Respectez ce conseil si vous voulez **capitaliser mieux qu'eux**

(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

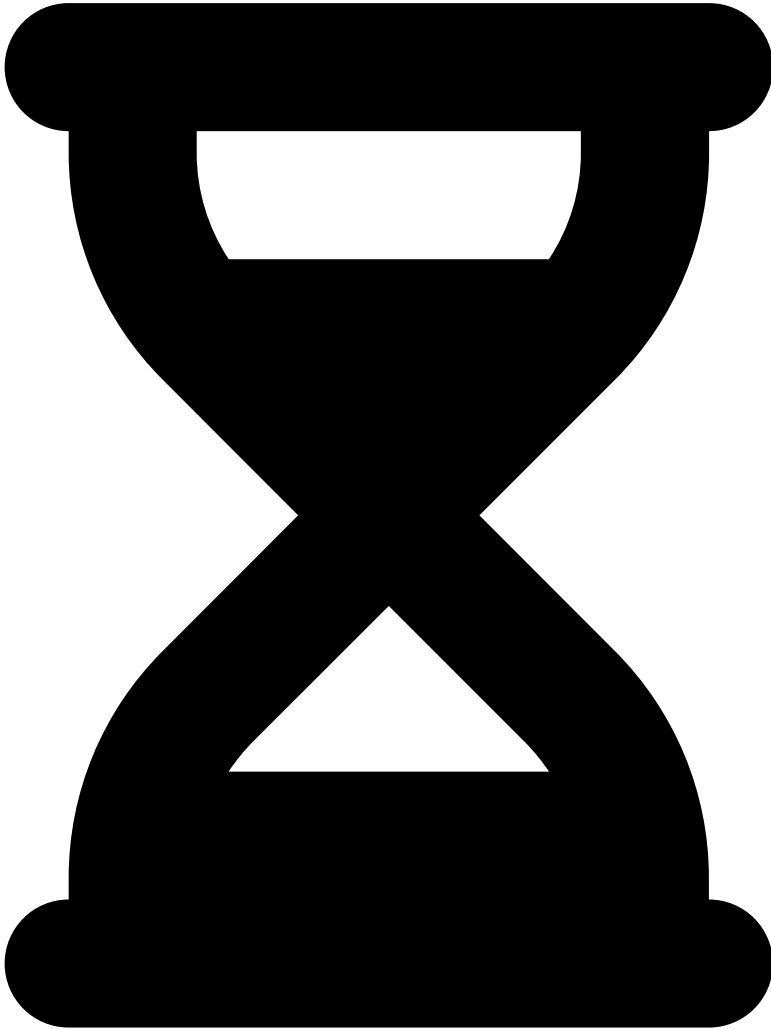
l'heure suivante pour **le second dossier** •
la dernière demi-heure pour la **réflexion commerciale** •





.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, surlignez 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		Nom de famille (naissance) : ZEBLOUZE	
(Suivi s'il y a lieu, du nom d'usage)			
Prénom(s) : AGATHE JOANNE KARENE			
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 : ...NORC...	
Epreuve : ...E5...		Matière : Production écrite à distance	
CONSIGNES		Session : ...2023...	
<ul style="list-style-type: none"> Remplir soigneusement en majuscules le cadre d'identification sur toutes les copies. En dehors de ce cadre d'identification, aucun signe distinctif ne doit permettre d'identifier le candidat. Ne joindre aucun brouillon et n'effectuer aucun collage et aucun agraphage. Ecrire à l'encre foncée et éviter d'utiliser du blanc correcteur. Ne pas composer dans la marge. Numéroter chaque page et préciser le nombre total de pages. 			

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

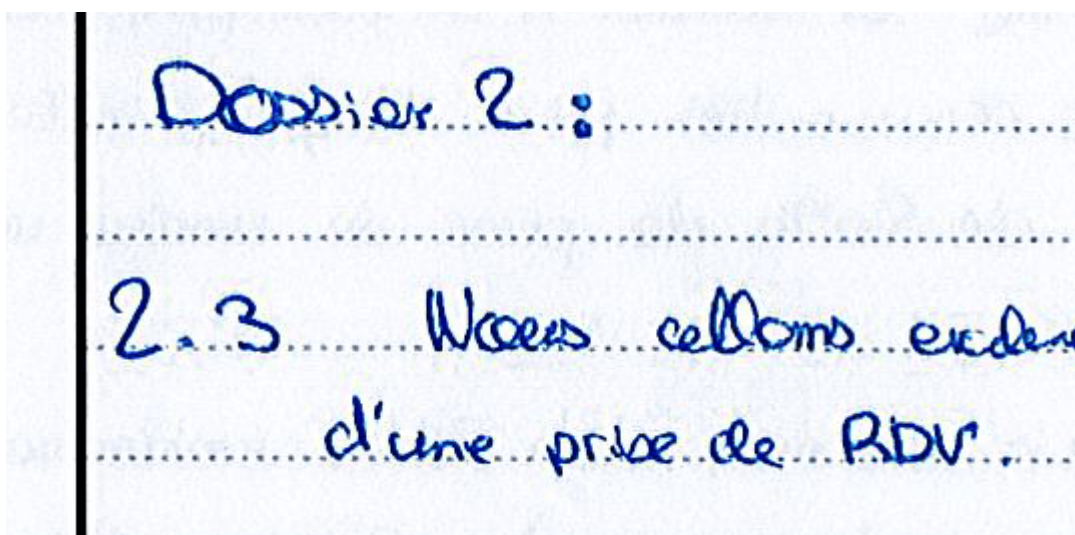
A la fin de l'épreuve, **les surveillants ouvrent les copies au format A3** et les empilent **pour qu'elles soient scannées en masse**. Le

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** » , **évit**ez les ratures ☐

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

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**. **Évitez 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 » ... **prenez une ligne** entre chaque point et **prenez 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 ⁽¹⁾			
				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 : Totalelement				
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 : Totalelement				
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 **référenciel 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	Articles Drive	C1 ☐Omnicanal
Buyer Persona, Satisfaction clients, Social Selling, Reverse Marketing, Selfcare, Lead Nurturing, Engager ses Lead	Articles Drive	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

[Articles](#) | [Drive](#)

Compétence

C3 | ☐ E-Commerce

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](#)



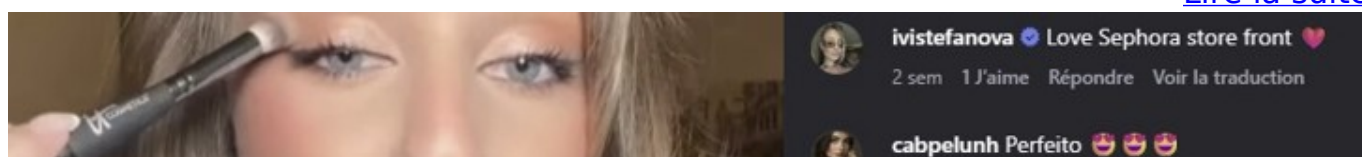
[Omnicanal | Search Engine Marketing](#)

(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](#)



[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]

