



المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية
والتكوين المهني
والتعليم العالي والبحث العلمي



المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية
والتكوين المهني
والتعليم العالي والبحث العلمي

الأطر المرجعية المكيفة الخاصة باختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS) - دورة 2020
الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون التواصل المهني - تخصص تقنو تجاري
Composante: Communication Professionnelle
Filière: Technico-commercial

I- Programme de la communication technique

Programme	Recommandations et précisions	Eléments du programme faisant l'objet d'évaluation en examen national
S1.3 Connaissances de base	<ul style="list-style-type: none">▪ Dessin technique,▪ Définition,▪ Les différents types de dessin,▪ Les différents types de traits,	<ul style="list-style-type: none">▪ Identifier les caractéristiques de la présentation écrite d'information à caractère technique,
S1.31 Vocabulaire technique commun	<ul style="list-style-type: none">▪ Cartouche et nomenclature,▪ Projections orthogonales,▪ Correspondances des vues,▪ Les coupes,▪ Les sections,▪ Les pièces filetées –représentations,▪ Les filetages,▪ Les taraudages,▪ Coupe des pièces filetées,▪ Dessin en perspective cavalière ; isométrique,▪ Dessin en perspective éclatée,▪ Notion de dessin de bâtiment.	<ul style="list-style-type: none">▪ Rédiger tout ou partie de documents rédactionnels divers ;▪ Rédiger une note synthétique décrivant le fonctionnement ou la structure d'un produit,▪ Différencier les types de hachures▪ Lire un dessin de bâtiment▪ Décoder des informations (terminologie et définitions nécessaires à une pratique professionnelle) utilisant un vocabulaire technique simple, concernant le tronc commun à tous les secteurs industriels

S1.32 Système d'unités international

S1.33 Design

Démarche d'esthétique industrielle Sténagement et de finitions

S1.34 Normes, avis techniques, règles professionnelles et règles de calcul nationales, européennes ou internationales



- Ordres de grandeur et système d'unités
- Introduction au système international d'unités
- Définitions actuelles des unités de base
- tableau de conversion des unités US et UK en unités SI

- Définition
- Le design industriel

- Organisation et responsabilité pour les travaux de normalisation
- Généralités
- Catégories d'intérêts dans les travaux de normalisation
- Création d'une activité de normalisation

Élaboration des normes

- Convertir des unités dérivées, obsolètes et étrangères, en utilisant des documents de référence, pour identifier des caractéristiques techniques ou des performances

Cerner des contraintes fonctionnelles, techniques, économiques

- Recenser des éléments significatifs de l'aspect visuel
- Repérer et mettre en évidence des symboles et des messages liés aux aspects économiques, culturels et sociaux
- Caractériser et commenter l'adéquation entre les critères retenus (**formes, couleurs, structures, textures, etc...**) et le message que l'on souhaite transmettre
- Rechercher, identifier et mettre à dispositions des normes, des avis techniques, des règles professionnelles et des règles de calcul nationales, européennes ou internationales en vigueur,
- Repérer les contraintes liées à ces documents et leurs évolutions.
- Justifier le choix d'un ou plusieurs types d'outils de présentation dans un contexte donné et dans le cadre d'une présentation de produit ;
- Choisir les éléments à mettre en valeur en vue d'une présentation de produit ;

S 1.7 : Les outils de présentation



- **Solidwrks (AUTOCAD, ISIS)**
- **Partie 1 : Introduction**
 - Présentation et préparation
- **Présentation**
 - Comment acquérir SolidWorks ?
 - Paramétrer SolidWorks ;
 - Comment modéliser dans SolidWorks ?
 - Le fonctionnement de la CAO ;
 - Exercice de présentation ;
 - Créer une esquisse ;
 - Choisir son plan ;
 - Commencer à dessiner ;
 - Coter l'esquisse ;
 - Donner du volume ;
 - Enlever du volume ;
- **Partie 2 : Les esquisses**
 - Comment créer une esquisse ?
 - Créer une esquisse ;
 - Les formes ;
 - Commencer à dessiner ;
 - Les outils biens utiles ;
 - La cotation ;
 - La cotation des objets ;
 - Les relations ;
 - Les relations, qu'est-ce que c'est ?
 - Liste des relations.

- Décrire les composants d'un dessin technique
- Lire les différents types de cotations

S1.8 : Connaissance des matériaux et des composants

S1.81 Origine, identification et situation géographique

S1.82 Propriétés générales : physiques, chimiques et mécaniques.

- Différentes familles des matériaux ;
- Les essais des matériaux (fatigue ; dureté ; choc ; traction...);
- Les aciers ;
 - Classification par emploi ;
 - Classification par composition chimique ;
 - Aciers non alliés ;
 - Aciers faiblement alliés ;
 - Aciers fortement alliés ;


- À partir d'une documentation fournie, et en se limitant aux éléments suivants : métal, bois, papier, ciment, matière plastique et matériau composite
- Repérer les principaux matériaux et composants mis en œuvre et justifier leur choix
- Identifier l'origine d'un matériau ou d'un composant ;
- Décrire des modalités d'exploitation de ces matériaux ou composant
- Identifier les précautions d'emploi
- Identifier les modifications de comportement en fonction des paramètres de l'environnement température, hygrométrie ...
- Argumenter sur des caractéristiques de matériaux, des essais, classements, labels, certifications et agréments ;
- Repérer une technique de traitement.

S1.83 Propriétés et essais spécifiques

- Les fontes ;
 - Les fontes à Graphite Lamellaire ;
 - Les fontes malléables à Graphite Sphéroïdal ;
- Les alliages non ferreux ;
 - Les alliages d'aluminium ;
 - Les alliages de cuivre ;
- Les matières plastiques ;
 - Les thermoplastiques ;
 - Les thermodurcissables ;
 - Les élastomères ou « caoutchoucs » ;
- Les céramiques ;
 - Les céramiques traditionnelles ;
 - Les céramiques techniques ;
- Le bois ;
- Les matériaux composites ;
- Annexe des propriétés physiques et chimiques ;
- Fiche synthèse et désignation des matériaux ;



II- Programme de la communication globale

Programme	Recommandations et précisions	Eléments du programme faisant l'objet d'évaluation en examen national
<p>S 1.1 : LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION</p> 	<p>S1.11 INTRODUCTION A LA COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition ▪ Acteurs de la communication : émetteur, récepteur, message, canal, support, rétro-action) ▪ Types de communication : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formelle, informelle ✓ Interpersonnelle, de groupe, de masse ✓ Directe, médiatisée ✓ Ascendante, descendante, latérale ▪ Formes de communication : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Communication verbale ✓ Communication non verbale ▪ Situations relationnelles (Analyse des situations de communication dans leur complexité) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Face au client ✓ À la hiérarchie ✓ À une équipe ✓ Entre commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter les différents acteurs de communication ▪ Relever la diversité des types, forme et supports de communication ▪ Présenter les composantes relationnelles d'une situation de communication ▪ Analyser les situations relationnelles de communication
	<p>S1.12 LA COMMUNICATION DANS LA RELATION INTERPERSONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance de soi dans une relation de communication <ul style="list-style-type: none"> ✓ Connaissance et présentation de soi ✓ Image projetée personnelle et professionnelle ✓ Marqueurs sociaux ✓ Notion de système culturel, d'arbitrage culturel, de cadres sociaux et professionnels de normes.... ✓ Gestion du stress 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se situer dans une relation de communication ▪ Se situer dans une typologie existante en introduisant les notions des composantes relationnelles ▪ Introduire les notions d'autorité et de pouvoir • Situer l'interlocuteur dans une typologie existante



S 1.2 : L'EFFICACITE DANS LA RELATION PROFESSIONNELLE

- Prise en compte de l'autre
- Relation entre les acteurs (Composantes relationnelles) :
 - ✓ L'expression de l'identité
 - ✓ Groupe d'appartenance,
 - ✓ Statut,
 - ✓ Rôle,
 - ✓ Cadre de référence,
 - ✓ Contexte (autorité et pouvoir)

S1.13 LA COMMUNICATION DANS LA RELATION DE GROUPE

- Définition de la notion du groupe
- Différents type de groupe
- Dynamique du groupe
 - ✓ Incidences de la dynamique du groupe sur la communication
 - ✓ Comportements à adopter
 - ✓ Gestion des conflits

S12.1 L'EFFICACITÉ DANS LA COMMUNICATION ORALE

- Techniques de l'écoute active
 - ✓ Observation du non verbal
 - ✓ Notion d'altérité et d'empathie
 - ✓ Questionnement
 - ✓ Reformulation
- Communication persuasive

S12.2 EFFICACITÉ DANS LA COMMUNICATION ÉCRITE

- Définir la notion du groupe
- Distinguer entre les différents types du groupe
- Analyser les incidences de la dynamique du groupe
- Maitriser le comportement à adopter dans une situation de communication de groupe

- Maitriser les techniques de l'écoute active
- Distinguer les différents types de questionnement et de reformulation

Remarque : l'évaluation de ces composantes sera abordée dans la partie S.1.5

- Discerner les différentes catégories de documents écrits
- Rédiger les différents types de lettres (circulaire, de vente, commerciale)
- Rédiger les comptes rendus et rapports de mission commerciale



▪ Outils écrits de la communication commerciale


- ✓ Courrier commercial, Appel d'offre, Lettre type, publipostage, facture, devis)
- ✓ Notes de service et d'information
- ✓ Compte rendu de mission
- ✓ Rapport de mission
- ✓ Script téléphonique

▪ Supports multi-médias

- ✓ Diaporama.....
- ✓ Annonces médias

- Définir et identifier les pièces techniques

III- Programme de communication commerciale

Programme	Recommandations et Précisions	Eléments du programme faisant l'objet d'évaluation en examen national
<p>S1.5 LA NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE</p> 	<p>S1.5 LA NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE</p> <p>S1.51 LE DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DE NEGOCIATION</p> <ol style="list-style-type: none"> Acteurs : interlocuteur(s), centre d'achat Enjeux et objectifs Stratégies de négociation (Stratégie distributive, intégrative, compromis, résolution de conflit...) Processus d'achat et étapes de la négociation <p>S1.52 LES TECHNIQUES DE NEGOCIATION</p> <p>I- la préparation de la vente</p> <ol style="list-style-type: none"> les objectifs de la préparation de la vente <ol style="list-style-type: none"> le tableau des opportunités et des contraintes fixation des objectifs <ul style="list-style-type: none"> ✓ objectifs principaux (quantitatifs/qualitatifs) ✓ objectifs complémentaires ✓ objectifs de repli les types de préparation <ul style="list-style-type: none"> ✓ les outils de la préparation ✓ la préparation physique et mentale <p>II- les techniques de prise de contact</p> <ol style="list-style-type: none"> les objectifs de la prise de contact Réussir les premiers instants (la règle des 4*20 / la méthode CROC) les étapes de prise de contact <ul style="list-style-type: none"> ✓ saluer ✓ se présenter ✓ identifier l'interlocuteur ✓ présenter l'objet de contact 	<p>S1.5 LA NEGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE</p> <p>S1.51 LE DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DE NEGOCIATION</p> <ol style="list-style-type: none"> Acteurs : interlocuteur(s), centre d'achat Enjeux et objectifs Stratégies de négociation (Stratégie distributive, intégrative, compromis, résolution de conflit...) Processus d'achat et étapes de la négociation <p>S1.52 LES TECHNIQUES DE NEGOCIATION</p> <p>I- la préparation de la vente</p> <ol style="list-style-type: none"> les objectifs de la préparation de la vente <ol style="list-style-type: none"> le tableau des opportunités et des contraintes fixation des objectifs <ul style="list-style-type: none"> ✓ objectifs principaux (quantitatifs/qualitatifs) ✓ objectifs complémentaires ✓ objectifs de repli les types de préparation <ul style="list-style-type: none"> ✓ les outils de la préparation ✓ la préparation physique et mentale <p>II- les techniques de prise de contact</p> <ol style="list-style-type: none"> les objectifs de la prise de contact Réussir les premiers instants (la règle des 4*20 / la méthode CROC) les étapes de prise de contact <ul style="list-style-type: none"> ✓ saluer ✓ se présenter ✓ identifier l'interlocuteur ✓ présenter l'objet de contact



III- la découverte

1. l'importance de la découverte
2. le processus de découverte
 - écoute active
 - questionnement
 - reformulation
3. les techniques de découverte
 - a/ la méthode d'entonnoir
 - situation actuelle
 - situation espérée
 - typologie de client
 - b/ la méthode de CQQCOQP
 - c/ la méthode SONCAS

IV- Argumentation commerciale, technique et financière

1. définition et caractéristiques
2. construction d'un argumentaire (l'argumentaire CAP-SONCAS)
3. processus d'argumentation

V- traitement des objections

1. définition et types d'objections
2. les techniques de traitement des objections
 - les objections prix
 - les objections hors prix

S1.53 LES OUTILS DE LA NEGOCIATION

Outils d'aide à la vente

Outils de concrétisation de l'accord

III- la découverte

1. l'importance de la découverte
2. le processus de découverte
 - écoute active
 - questionnement
 - reformulation
3. les techniques de découverte
 - a/ la méthode d'entonnoir
 - situation actuelle
 - situation espérée
 - typologie de client
 - b/ la méthode de CQQCOQP
 - c/ la méthode SONCAS

IV- Argumentation commerciale, technique et financière

1. définition et caractéristiques
2. construction d'un argumentaire (l'argumentaire CAP-SONCAS)
3. processus d'argumentation

V- traitement des objections

1. définition et types d'objections
2. les techniques de traitement des objections
 - les objections prix
 - les objections hors prix

Remarque : ces savoirs sont abordés dans les parties S1.51 et S1.52