

Matrice d'alignement — BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Curriculum map — ce que le référentiel exige, ce que nous enseignons pour le couvrir, le volume horaire dispensé et l'épreuve qui le valide, unité par unité. C'est le format d'alignement que réclament les accréditeurs de l'enseignement supérieur (AACSB, ABET, ACS, MSCHE). Les libellés de compétences sont repris mot pour mot du référentiel officiel, et vérifiés comme tels. Année 2026-2027, Mantes School of Business.

Mantes School of Business · 2026-2027 · fiche RNCP38368, enregistrée jusqu'au 31/12/2028

Ce que ce document établit

Les libellés de compétences sont **repris mot pour mot du référentiel** : ils ont été retrouvés à l'identique dans le texte officiel par un contrôle mécanique, jamais reformulés. Les volumes sont extraits de notre application de planification, séances annulées exclues.

Le cadre : l'alignement constructif

Ce document est une **matrice d'alignement** — en anglais *curriculum map*. Le principe est celui de l'**alignement constructif** (*constructive alignment*, John Biggs, 1996) : trois choses doivent se répondre, et un programme ne vaut que par leur cohérence.

	En français	In English	Ce que porte ce tableau
1	Les acquis visés	<i>Intended Learning Outcomes</i>	Les compétences du référentiel, mot pour mot
2	Les activités d'enseignement	<i>Teaching & Learning Activities</i>	Nos matières, leurs séances et leur volume
3	Les tâches d'évaluation	<i>Assessment Tasks</i>	L'épreuve, sa forme, sa durée et son coefficient

S'y ajoute le **niveau cognitif** de chaque compétence, situé sur la taxonomie de Bloom révisée (Anderson & Krathwohl, 2001) : *Remember, Understand, Apply, Analyze, Evaluate, Create*. C'est ce qui permet de vérifier qu'une compétence de haut niveau n'est pas évaluée par une épreuve qui n'y atteint pas.

Comment le niveau est attribué, et ce que ça vaut. Il est lu **mécaniquement sur le verbe de tête** de la compétence, selon une table de quatre-vingt-dix-huit verbes. C'est une lecture du référentiel, pas une mesure de ce qui se passe en classe — mais elle est reproductible et contestable : le verbe est dans le texte, et chacun peut refaire le classement.

Ce format n'est pas une invention maison : la matrice d'alignement est le document que les organismes d'accréditation de l'enseignement supérieur nomment et réclament — **AACSB** pour les *business schools*, au titre de l'assurance des acquis (*Assurance of Learning*), **ABET** pour l'ingénierie, **ACS** et **MSCHE** aux États-Unis. Tous en attendent la même démonstration : que chaque acquis annoncé soit enseigné quelque part, et évalué quelque part. En France **aucun gabarit n'est imposé** — ni France Compétences ni le référentiel national qualité n'en publient : ils exigent la démonstration, pas une forme.

Les unités certificatives

U4 — Relation client et négociation-vente

Preuve — épreuve E4, coefficient **5**, orale, sur dossier, 1 h (+ 40 min de préparation).

Matière enseignée	Groupes	Séances	Volume
Relation client et négociation-vente	NDRC 1, NDRC 2	66	206 h

Total de l'unité : 206 h. Ces heures couvrent les compétences suivantes du référentiel.

- **Cibler et prospecter la clientèle** *[Appliquer]*
 - Analyser un portefeuille clients *[Analyser]*
 - Identifier des cibles de clientèle *[Comprendre]*
 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection *[Appliquer]*
 - Développer des réseaux professionnels *[Créer]*
- **Négocier et accompagner la relation client** *[Appliquer]*
 - Négocier et vendre une solution adaptée au client *[Appliquer]*
 - Créer et maintenir une relation client durable *[Créer]*
- **Organiser et animer un évènement commercial** *[Appliquer]*
 - Organiser un évènement commercial *[Appliquer]*
 - Animer un évènement commercial *[Appliquer]*
 - Exploiter un évènement commercial *[Appliquer]*
- **Exploiter et mutualiser l'information commerciale** *[Appliquer]*
 - Remonter, valoriser et partager l'information commerciale *[Appliquer]*
 - Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale *[Appliquer]*

U5 — Relation client à distance et digitalisation

Preuve — épreuve E5, coefficient **4**, écrite puis pratique, 3 h + 40 min.

Matière enseignée	Groupes	Séances	Volume
Relation client à distance et digitalisation	NDRC 1, NDRC 2	133	266 h

Total de l'unité : 266 h. Ces heures couvrent les compétences suivantes du référentiel.

- **Maîtriser la relation client omnicanale** *[Appliquer]*
 - Créer et entretenir la relation client à distance *[Créer]*
 - Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité *[Analyser]*
 - Encadrer et animer une équipe de téléacteurs *[Appliquer]*
- **Animer la relation client digitale** *[Appliquer]*
 - Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux *[Appliquer]*
 - Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle *[Appliquer]*
- **Développer la relation client en e-commerce** *[Créer]*
 - Dynamiser un site de e-commerce *[Appliquer]*
 - Faciliter et sécuriser la relation commerciale *[Appliquer]*
 - Diagnostiquer l'activité de e-commerce *[Analyser]*

U6 — Relation client et animation de réseaux

Preuve — épreuve E6, coefficient **3**, orale, 40 min.

Matière enseignée	Groupes	Séances	Volume
Relation client et animation de réseaux	NDRC 1, NDRC 2	67	134 h

Total de l'unité : 134 h. Ces heures couvrent les compétences suivantes du référentiel.

- **Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs** *[Appliquer]*
 - Valoriser l'offre sur le lieu de vente *[Évaluer]*
 - Développer la présence dans le réseau de distributeurs *[Créer]*
- **Développer et piloter un réseau de partenaires** *[Créer]*
 - Participer au développement d'un réseau de partenaires *[Appliquer]*
 - Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances *[Appliquer]*
- **Créer et animer un réseau de vente directe** *[Créer]*
 - Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion *[Appliquer]*
 - Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants *[Appliquer]*
 - Impulser une dynamique de réseau *[Appliquer]*

Les unités renvoyées à un texte extérieur

Le référentiel de certification de ce diplôme **ne définit pas** les compétences des unités ci-dessous : il renvoie à des arrêtés extérieurs. Elles sont enseignées, elles ont des heures, et elles sont donc portées ici — sans libellé de compétence, faute de source citable.

U1 — Culture générale et expression — arrêté du 16 novembre 2006

Preuve — épreuve E1, coefficient **3**, écrite, 4 h.

Matière enseignée	Groupes	Séances	Volume
Culture générale et expression	NDRC 1, NDRC 2	70	140 h

Total de l'unité : 140 h

U2 — Communication en langue vivante étrangère — niveau B2 du CECRL

Preuve — épreuve E2, coefficient **3**, orale, 30 min (+ 30 min de préparation).

Matière enseignée	Groupes	Séances	Volume
Langue vivante étrangère A (Anglais)	NDRC 1, NDRC 2	100	200 h

Total de l'unité : 200 h

U3 — Culture économique, juridique et managériale

Preuve — épreuve E3, coefficient **3**, écrite, 4 h.

Matière enseignée	Groupes	Séances	Volume
Culture économique, juridique et managériale (CEJM)	NDRC 1, NDRC 2	67	134 h

Total de l'unité : 134 h

Ce que nous enseignons en dehors des unités certificatives

Les seize missions du centre de formation d'apprentis sont abordées à la rentrée, lors de la journée d'intégration — les 8 et 12 octobre 2026. Elles ne relèvent d'aucune unité du référentiel : c'est le centre qui se présente, et qui dit à l'apprenti ce qu'il est en droit d'attendre de lui.

Le profil taxonomique

Où se situent les compétences de cette certification sur la taxonomie de Bloom révisée. Lu sur le verbe de tête de chaque compétence.

Niveau cognitif	Level	Compétences	Part
Comprendre	<i>Understand</i>	1	3 %
Appliquer	<i>Apply</i>	24	67 %
Analyser	<i>Analyze</i>	3	8 %
Évaluer	<i>Evaluate</i>	1	3 %
Créer	<i>Create</i>	7	19 %

36 compétences classées.

Le niveau dominant est **Appliquer**, ce qui est attendu d'une certification professionnelle : elle atteste d'une capacité à faire, pas d'un savoir. **11 compétences sur 36** — 31 % — relèvent des trois niveaux supérieurs (analyser, évaluer, créer), qui sont ceux qui distinguent un diplôme d'une simple qualification.

L'alignement des évaluations

Une compétence n'est évaluée que si la tâche d'évaluation sollicite son niveau cognitif. Un travail de conception vérifié par une question de cours n'est pas évalué, il est effleuré. Le tableau compare, unité par unité, le **niveau le plus haut visé** et le **niveau que la forme d'épreuve peut atteindre**.

Unité	Niveau le plus haut visé	Portée de l'épreuve	Verdict
U4	Créer	Créer	aligné
U5	Créer	Analyser	écart
U6	Créer	Analyser	écart

Ce que l'écart veut dire, et ce qu'il ne veut pas dire. L'unité U5 vise le niveau « Créer » et son épreuve porte jusqu'à « Analyser ». L'unité U6 vise le niveau « Créer » et son épreuve porte jusqu'à « Analyser ». Ce n'est pas une non-conformité : la forme de l'épreuve est fixée par l'arrêté, nous ne la choisissons pas. C'est une **indication pédagogique** — sur ces unités, l'évaluation formative en cours d'année doit porter le niveau que l'épreuve finale ne portera pas, faute de quoi personne ne saura si les étudiants l'ont atteint.

Ce que ce tableau ne dit pas

- **La grille horaire nationale n'y figure pas.** Elle vise la formation initiale sous statut scolaire ; la mettre en regard de nos volumes exposerait comme un manque un écart qui est normal en apprentissage, où une partie du temps se passe en entreprise.
- **Le volume est celui du planifié**, arrêté à la date d'édition. Les séances annulées en sont exclues ; les séances non encore tenues y sont.

Mantes School of Business

SAS au capital de 10 000 € · Siège : 20 rue du Vieux Pilon · Le Campus : 2 rue Armand Cassan — 78200 Mantes-la-Jolie · 948 211 560 R.C.S.
Versailles · NDA n° 11 78 87894 78
contact@mantes-school.com · 01 30 63 25 89 · mantes-school.com