|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BTS Négociation Relation Client  **Session….** | | | | | | | | | | | | | |
| E4 - Communication Commerciale | | | | | | | | | | Fiche de situation N° | | | |
| Situation de |  | Communication/NÉGOCIATION MANAGERIALE | | |  | Négociation Vente | | | |  | AUTRES SITUATIONS DE COMMUNICATION COMMERCIALE | | |
| **Titre :** | | | | | | | | | | | | | |
| **ÉTUDIANT(E)** | | | | | | | | | | | | | |
| **Nom :** | | | | | | | **Prénom :** | | | | |  | |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE** | | | | | | | | | | | | | |
| **Nom de l’entreprise[[1]](#footnote-1) :** | | | | **Adresse :** | | | |  | | | | | |
| **Activité :** | | | | **Service :** | | | |  | | | | | |
| **Lieu de la communication :** | | | |  | | | | | **Date(s), période(s) :** | | | |  |
| ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION | | | | | | | | | | | | | |
| Nom | | | Qualité | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | | | | |
| **Outils de Communication/Négociation (à apporter le jour de l’épreuve) :** | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Communication Commerciale | | | **Fiche de situation**  **N°** | |
| **NOM :** | | **Prénom :** | | |
| **CONTEXTE GéNéRAL DE LA RELATION** | | | | |
| **Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques…** |  | | | |
| **CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION** | | | | |
|  | **MOI** | | | **L’AUTRE** |
| Positionnement  *Statut et rapport de place* |  | | |  |
| **Contexte spatio-temporel** |  | | |  |
| Éléments de diagnostic sociologique   * *acteurs : âge, sexe* * *entreprise : image, valeurs…* |  | | |  |
| **Éléments de diagnostic psychologique** |  | | |  |
| **Problématique personnelle :**  *Enjeux, objectifs, marge de manœuvre…* |  | | |  |
| OBJET DE LA NéGOCIATION[[2]](#footnote-2) | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Communication Commerciale | | | **Fiche de situation**  **N°** |
| **NOM :** | **Prénom :** | | |
| DÉROULEMENT DE LA SITUATION | | | |
| **Phases** | | **DESCRIPTION** | |
|  | |  | |
| **Évaluation de la relation**  *Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique* | | | |

1. Ou de l’organisation [↑](#footnote-ref-1)
2. Deux pages d’annexes peuvent être ajoutées à la fiche pour compléter cette partie. [↑](#footnote-ref-2)