DRCVC — 2e année

Chapitre 9

Guide méthodologique de l'épreuve E41

Dossier numérique, contextualisation et soutenance orale pour la préparation complète à l'épreuve E41 du module DRCVC 2e année

Module U41 — Bloc 1



Nature et logique de l'épreuve E41

Évaluation par compétences — mobiliser, combiner, transférer.

Paradigme

Mobiliser, combiner et transférer des ressources pour résoudre une situation professionnelle réelle.

Réflexion sur l'action

Analyser a posteriori ses pratiques pour transformer l'expérience brute en savoir structuré et communicable. (Donald Schön)

Le dossier E41

L'instrument formalisé de cette réflexion — pas un simple compte rendu, mais une preuve de compétence.



Deux modalités : CCF (établissements habilités) • Épreuve ponctuelle orale de 30 minutes

Conditions de non-conformité (NV)

Quatre causes absolues — diplôme non délivrable

1



Absence de dépôt

Dossier non remis à la commission.

2



Dépôt tardif

Au-delà de la date fixée par la circulaire.

3



Stage insuffisant

Moins de 14 semaines réglementaires.

4



Documents non visés

Non signés par les personnes habilitées.

Toute condition NV rend le diplôme non délivrable — sans exception.

Chapitre 9

Structure des fiches d'activité

7 éléments obligatoires par compte rendu

1. **Compétence mobilisée**
   formulée dans les termes exacts du référentiel
2. **Date et durée**
   situer l'activité dans le calendrier de formation
3. **Contexte professionnel**
   type d'UC, zone, situation commerciale
4. **Objectifs SMART**
   formulation précise et chiffrée obligatoire
5. **Méthodologie utilisée**
   vocabulaire académique (HEAT, PDCA, RFM...)
6. **Moyens et outils**
   CRM, tablette, enquête, logiciel d'avis...
7. **Résultats quantifiés**
   indicateurs chiffrés : CSAT, NPS, taux de transformation...

Un résultat non chiffré = un résultat non exploitable — non conforme au critère officiel.

Chapitre 9

Objectifs SMART et méthodologie

Le point de différenciation entre un dossier passable et un dossier excellent.

Objectifs SMART

- S — Spécifique : cible une action précise et définie
- M — Mesurable : chiffré avec un indicateur concret
- A — Atteignable : réaliste au regard du contexte
- R — Relevant : pertinent pour la compétence visée
- T — Temporel : inscrit dans une période définie

Vocabulaire académique à mobiliser

HEAT — gestion de la réclamation client

PDCA — amélioration continue de la démarche

SONCASE — identification du profil motivationnel

RFM — segmentation et fidélisation

IDIC — personnalisation de la relation client

Un résultat non chiffré est un résultat non exploitable.

Équilibre des compétences du Bloc 1

Répartition recommandée des fiches d'activité



Veille informationnelle

Chapitre 1

2 – 3 fiches



Études commerciales

Chapitre 2

1 – 2 fiches



Vente omnicanale

Chapitre 3

2 – 3 fiches



Entretien de la relation client

Chapitres 4 à 8

3 – 4 fiches

⚠ **Aucune surreprésentation de la vente — toutes les compétences doivent être couvertes équitablement.**

RGPD et conformité numérique

Anonymisation obligatoire et protection des données dans le dossier E41.

Anonymisation obligatoire

Tous les noms de clients et données financières confidentielles doivent être anonymisés avant le dépôt du dossier.

Violation = faute professionnelle

Présenter des données personnelles identifiables constitue une violation du RGPD sanctionnée par le jury.

Format et accessibilité

Le dossier est remis en format numérique et reste accessible à la commission pendant toute la durée de l'épreuve.



Règle d'or à retenir.

Un dossier conforme au RGPD est un dossier professionnel.
La protection des données n'est pas une formalité —
c'est un critère d'évaluation implicite.

Chapitre 9

Déroulement de la soutenance orale

30 minutes structurées en deux temps complémentaires.

10
minutes

Présentation

- Narration professionnelle structurée
- **Mise en valeur de 2 ou 3 situations emblématiques**
- Appui sur un support numérique



20
minutes

Entretien avec le jury

- Questions sur chaque compétence du Bloc 1
- Méthodologie, difficultés, enseignements
- Cadre juridique et conformité RGPD



Chapitre 9

Grille d'auto-évaluation

Vérifiez votre maîtrise avant la commission.



Veille informationnelle

Quelles sources, pourquoi ce choix, et comment l'information a-t-elle été hiérarchisée ?



Études commerciales

Pourquoi cette méthode, quels biais neutralisés, RGPD respecté lors de la collecte ?



Vente omnicanale

Profil SONCASE identifié, argumentaire CAP construit, garanties légales communiquées ?



Relation client

Personnalisation CRM, méthode HEAT appliquée, base de segmentation des actions de fidélisation ?

Chapitre 9

Erreurs fréquentes à éviter

Cinq écueils sanctionnés par les jurys

1

Description sans analyse

Faits racontés, sans cadre conceptuel.

2

Résultats non chiffrés

Un résultat vague est jugé inexploitable.

3

Méconnaissance juridique

Confusion garantie légale / commerciale, RGPD ignoré.

4

Couverture déséquilibrée

Dossier centré uniquement sur la vente.

5

Lecture du dossier

Sans reformulation = absence de maîtrise.

Chapitre 9

Critères d'évaluation et correspondance

9 critères officiels • 4 compétences • correspondance chapitres

Les 9 critères officiels

1. Les techniques et outils de la veille sont appropriés.
2. L'information produite est fiable et pertinente.
3. Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte.
4. Les résultats des études sont exploitables.
5. La démarche de vente conseil est pertinente.
6. Les attentes du client sont prises en compte.
7. Les techniques de fidélisation sont adaptées.
8. Les objectifs de vente et de fidélisation sont atteints.
9. La communication est au service de l'efficacité relationnelle.

Tableau de correspondance

Ch. 1 • Veille Compétence Veille → Critères 1 & 2

Ch. 2 • Études Compétence Études → Critères 3 & 4

Ch. 3 • Vente Compétence Vendre → Critères 5 & 9

Ch. 4 à 8 • Relation client Compétence Relation client → Critères 6, 7, 8 & 9

Le critère 9 (communication relationnelle) traverse à la fois la vente et la relation client.

Synthèse du module DRCVC

Trois dimensions indissociables pour une prestation d'excellence à l'épreuve E41.



Rigueur académique

Mobiliser les cadres théoriques, le vocabulaire du référentiel et la taxinomie de Bloom.



Pertinence opérationnelle

Quantifier les résultats, documenter les outils réels, démontrer l'impact des actions menées.



Conformité référentielle

Couvrir les 4 compétences, respecter les 9 critèrer officiels et les exigences RGPD.

La maîtrise conjointe de ces trois dimensions est la condition nécessaire et suffisante d'une prestation d'excellence.