

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

RNCP N°38362

Le contexte commercial a changé. La digitalisation, la multiplication des canaux de vente, l'évolution de la demande, des modes de consommation, de l'offre concurrentielle... des facteurs que l'unité commerciale doit prendre en compte dans la mise en œuvre de nouvelles actions commerciales et managériales.

Ces évolutions ont modifié les métiers du commerce et impliquent une polyvalence fonctionnelle et opérationnelle des acteurs de l'unité commerciale.

## OBJECTIFS

- Prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale
- Prendre en charge la relation client dans sa globalité, l'animation et la dynamisation de l'offre
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale et le management de son équipe commerciale

## SECTEURS PROFESSIONNELS

- Entreprise de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés
- Unité commerciale d'entreprise de production
- Entreprise de commerce électronique
- Entreprise de prestation de services
- Association à but lucratif de distribution de produits et/ou de services

## DÉBOUCHÉS

- Conseiller de vente - Vendeur conseil
- Conseiller e-commerce
- Chargé du service client ou de clientèle
- Manager adjoint / Second de rayon / Manager d'une unité commerciale de proximité

## POURSUITE D'ÉTUDES

Licence générale ou professionnelle, Master – Exemples :

- Licence professionnelle Marketing Manager Opérationnel
- Licence professionnelle Commerce en ligne / e-commerce
- Licence professionnelle Management des Points de Vente



[www.optima-formation.com](http://www.optima-formation.com)

### CONTACT

04 94 62 70 00  
contact@optima-formation.com

### LIEU DE FORMATION

15, Boulevard de Strasbourg  
83 000 TOULON

### ACCESSIBILITÉ PSH

Nous contacter

### INSCRIPTION

**Sur rendez-vous à partir de décembre N** : Tests d'évaluation et entretien individuel

### PRÉ-REQUIS

**Diplôme validé de Niveau IV** (Bac général, technologique, professionnel ou équivalent)

### DISPOSITIF

**En alternance** : contrat de *professionnalisation* ou *d'apprentissage* avec une entreprise ; formation gratuite

**En initial** : formation payante 450€/mois (sur 7 Mois en 1<sup>ère</sup> année et 8 mois l'année suivante) 14 semaines de stage

**Rythme** : 2 jours de formation / 3 jours d'entreprise par semaine

### DURÉE

**Apprentissage** : 1350 heures de Septembre de l'année N à Juin de l'année N+2

**Professionnalisation** : 1200 heures d'Octobre de l'année N à Juin de l'année N+2

### MATÉRIEL

Prévoir achat de manuels scolaire

### U1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Maîtrise des techniques d'expression écrite  
Entraînement d'analyse et de synthèse à partir de textes d'actualité  
Exposé oral, analyse et résumé d'un texte

### U2 - COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Expression écrite et compréhension écrite  
Compréhension orale

### U3 - CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Intégration de l'entreprise dans son environnement  
Régulation de l'activité économique  
Organisation de l'activité de l'entreprise  
Impact du numérique sur la vie de l'entreprise  
Mutations du marché  
Choix stratégiques de l'entreprise

### U4 - DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL ET ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

#### U41 - DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

Assurer la veille informationnelle  
Réaliser et exploiter des études commerciales  
Vendre dans un contexte omnicanal  
Entretenir la relation client

#### U42 - ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services  
Organiser l'espace commercial  
Développer les performances de l'espace commercial  
Concevoir et mettre en place la communication commerciale  
Évaluer l'action commerciale

#### U5 - ASSURER LA GESTION OPÉRATIONNELLE

Gérer les opérations courantes  
Prévoir et budgétiser l'activité  
Analyser les performances

#### U6- MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE

Organiser le travail de l'équipe commerciale  
Recruter des collaborateurs  
Animer l'équipe commerciale  
Évaluer les performances de l'équipe commerciale

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel  
Apports théoriques sur la base du référentiel de l'Éducation Nationale

Formateurs professionnels

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle continu  
2 BTS Blancs / an

### EXAMEN FINAL DE L'ÉDUCATION NATIONALE

#### ÉPREUVES ORALES

##### **E2 - Langue Vivante Étrangère : Anglais**

Coef : 1.5 - Durée : 40mn

##### **E41 - Développement de le Relation Client et Vente Conseil**

Coef : 3 - Durée : 30mn

##### **E42 - Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale**

Coef : 3 - Durée : 30mn

#### ÉPREUVES ÉCRITES

##### **E1 - Culture Générale et Expression Française**

Coef : 3 - Durée : 4h

##### **E2 - Langue Vivante Étrangère : Anglais**

Coef : 1.5 - Durée : 2h

##### **E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale**

Coef : 3 - Durée : 4h

##### **E5 - Gestion Opérationnelle**

Coef : 3 - Durée : 3h

##### **E6 - Management de l'Équipe Commerciale**

Coef : 3 - Durée : 2h30