

Centre de formation
TREMLIN 84
813 Chemin du Périgord
84130 LE PONTET

☎ 04 90 31 35 14 - 📠 04 90 03 27 90
www.tremplin84.fr



FICHE FORMATION : BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Pré requis : niveau BAC (*général, professionnel, technologique*)

Objectifs de la formation :

- Participer au développement de la relation client et vente conseil ;
- Contribuer à l'animation et la dynamisation de l'offre commerciale ;
- Contribuer à la gestion opérationnelle ;
- Participer au management de l'équipe commerciale.

Durée de la formation : 24 mois

Nombre de participants : minimum 12 - maximum 20

Modalités d'accès à la formation : présentation collective, tests, entretien(s) individuel(s)

Modalités d'évaluation :

- En cours de formation : contrôle continu écrit et oral sur les modalités et objectifs de l'examen final avec délivrance d'un compte-rendu par semestre ;
- En fin de formation : examen final organisé par l'Education Nationale en centre d'examen.

Lieu de la formation : Centre de formation TREMLIN 84 – 813 Chemin du Périgord 84130 LE PONTET

Modalités pédagogiques : cours collectifs en face à face par module de formation, manuels scolaires individuels, matériel pédagogique.

A l'issue de la formation :

- En cas de réussite à l'examen : obtention du diplôme du BTS Management Commercial Opérationnel (Diplôme de niveau III).
- En cas d'échec à l'examen : possibilité de conserver les notes supérieures ou égales à 10 dans un délai de 5 ans. Remise d'une attestation d'heures effectuées, par le centre de formation.

Une équipe de formateurs expérimentés : Un formateur en culture générale et expression ; une formatrice en langue vivante étrangère ; un formateur en culture économique, juridique et managériale ; une formatrice en informatique ; un formateur et gérant d'entreprise en gestion commerciale ; un chef de secteur en commerce alimentaire ; un formateur en management et animation/dynamisation de l'offre commerciale.

Le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

La démarche d'un vendeur/manager polyvalent :

Le vendeur/manager doit **exploiter en permanence les informations commerciales** disponibles pour suivre et développer l'activité de l'unité commerciale. Au contact direct de la clientèle, il mène des actions pour l'attirer, l'accueillir et lui vendre les produits et/ou les services répondant à ses attentes, le fidéliser. Chargé des relations avec les fournisseurs, il veille à **adapter en permanence l'offre commerciale** en fonction de l'évolution du marché. Il assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale qu'il anime.

Les activités et tâches du vendeur/manager polyvalent :

Dans le cadre de son unité commerciale, le titulaire remplit les missions suivantes :

Management de l'équipe commerciale (établir des plannings, gérer les absences, traiter les conflits).

Gestion de la relation avec la clientèle (accueillir, conseiller, diriger, vendre et encaisser, gérer les stocks, passer les commandes, réceptionner les marchandises).

Gestion et animation de l'offre de produits et de services (entretien de l'UC, mise en valeur des produits/services, création d'affiches/PLV/TG, animation du point de vente).

Recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale (analyse des bilans, création de tableaux de bord, compte-rendu d'activité, proposition d'amélioration/de solution).

Nombre d'heures par matières : *Le nombre d'heures peut être amené à varier suivant le planning de chaque session de formation*

Matières	1^{ère} année	2^{ème} année	Total
Culture générale et expression	34h	34h	68h
Langue vivante étrangère	68h	68h	136h
Culture économique, juridique et managériale	102h	102h	204h
Développement de la relation client et vente conseil	102h	102h	204h
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	102h	102h	204h
Management de l'équipe commerciale	68h	68h	136h
Gestion opérationnelle	68h	80h	148h
Ateliers professionnels	125h	125h	250h
TOTAL	669h	681h	1350h

Le nombre d'heures peut être amené à varier suivant le planning de chaque session de formation

Tremplin 84

PROGRAMME DU BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Culture générale et expression :

Maîtrise de l'expression écrite et orale.
Développement des connaissances en culture générale, vocabulaire et syntaxe.
Aptitude à l'analyse, la synthèse, l'exposé, le compte-rendu et la rédaction de courrier.

Langue vivante étrangère :

Compréhension et expression écrite (synthèse, rédaction de courriers et de lettres commerciales).
Compréhension et expression orale (compte-rendu et exposé).

Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.
Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale.
Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées.
Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.
Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale.

Développement de la relation client et vente conseil :

Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil
La relation commerciale
L'information commerciale
Le système d'information commercial
Les études commerciales

La zone de chalandise
La connaissance du client
Les facteurs d'influence de l'achat
La vente et le conseil client dans un contexte omnicanal
Le contrat de vente
Le marketing après-vente et la fidélisation.
Les outils et les moyens du marketing après-vente.
Le capital client

Animation et dynamisation de l'offre commerciale :

Le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et la dynamisation de l'offre.
Le marché.
Les différents types de marchés
Les composantes du marché
La structure concurrentielle et les caractéristiques de l'offre
Les composantes de l'environnement
Les nouvelles orientations des marchés
Les unités commerciales et l'omnicanalité
L'offre de produits et services
Le merchandising
L'animation commerciale et les actions promotionnelles
Les enjeux de l'animation commerciale
Les actions d'animation commerciale des unités commerciales physiques et virtuelles
La communication de l'unité commerciale
Les objectifs de la communication commerciale
Les relations producteurs/distributeurs.

Gestion opérationnelle :

Le cadre économique, légal et réglementaire des opérations de gestion
Le cycle d'exploitation
Les documents commerciaux
Les opérations de règlement
Les stocks et les approvisionnements
Le financement de l'exploitation
La trésorerie
Le compte de résultat
Les coûts et les marges
La fixation des prix
Le bilan
La gestion des risques
Les méthodes de prévision des ventes
Les budgets
Le financement de l'investissement
Les critères de choix d'investissement
Les indicateurs de performance
La rentabilité de l'activité
Le reporting

Manager l'équipe commerciale :

Le cadre légal et réglementaire de l'activité
La planification du travail
L'ordonnancement des tâches
Le recrutement de l'équipe commerciale
La communication managériale
L'animation de l'équipe commerciale
Les leviers de l'animation
Les outils de l'animation
La rémunération de l'équipe commerciale
La stimulation de l'équipe commerciale
La formation de l'équipe commerciale
La gestion des conflits
La gestion des risques psycho-sociaux
La gestion de crise
Les performances individuelles et collectives

Référentiel de l'examen :

Epreuves	Coefficient	Forme	Durée
Culture générale et expression	3	Ecrit	4h
Langue vivante étrangère	1.5 1.5	Ecrit Oral	2h 20 min + 20 min
Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrit	4h
Développement de la relation client et vente conseil.	3	Oral	30 min
Animation dynamisation de l'offre commerciale	3	Oral	30 min
Gestion opérationnelle	3	Ecrit	3h
Management de l'équipe commerciale	3	Ecrit	2h30


Débouchés et perspectives d'avenir : conseiller de vente et de services, vendeur/conseil, vendeur/conseiller e-commerce, chargé de clientèle, chargé du service client, marchandiseur, manager adjoint, second de rayon, manager d'une unité commerciale de proximité.

Avec expérience : chef des ventes, chef de rayon, responsable e-commerce, responsable de drive, responsable adjoint, manager de caisses, manager de rayon(s), manager de la relation client, responsable de secteur, de département, manager d'une unité commerciale.

Nous contacter :

Mail (information) : contact@tremplin84.fr

Mail (inscription) : inscriptionalt@tremplin84.fr

 Ce BTS se prépare en contrat d'apprentissage