



BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

Diplôme d'Etat

Anciennement BTS MUC

Le technicien supérieur en Management Commercial Opérationnel est destiné à prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale, physique ou virtuelle, permettant d'accéder à une offre de produits ou services.

Il prend en charge la globalité de la relation client ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre commerciale, dans un contexte omnicanal et digitalisé qui lui impose un recours permanent aux outils numériques. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de l'équipe commerciale.

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Salles équipées en matériel vidéo et informatique
- Formateurs issus du monde professionnel avec une forte expérience d'animation pédagogique
- Accès à nos plates-formes pédagogiques

SUIVI ET ÉVALUATION DE VOTRE FORMATION

- Évaluation tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- Suivi de la présence en formation par feuilles d'émargement
- Validation par la présentation à l'examen d'État

* Taux de réussite session 2020 : 92%

DURÉE ET RYTHME / 2 ANS

FORMATION EN ALTERNANCE

3 jours par semaine en entreprise et 2 jours par semaine à l'école

FORMATION INITIALE

À temps plein avec périodes de stage en entreprise

VOS MODALITÉS D'ADMISSION

Pré-requis :

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

Modalités d'accès :

Tests en ligne et entretien individuel

VOTRE PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation théorique est complétée par des périodes en entreprise, sous la forme d'un contrat de professionnalisation ou de stages de formation initiale (14 semaines au minimum) qui permettent de mettre en application les capacités acquises en cours et de les confronter à la réalité du terrain. Le candidat doit élaborer des dossiers à partir de ces expériences afin de les présenter devant les jurys de BTS.

Programme et validation de la formation

COMPÉTENCES - ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

Développement de la relation client et vente conseil

Développement de la relation commerciale, vente et conseil client. Fidélisation. Veille informationnelle. Études commerciales.

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

Évaluation et adaptation de l'offre produits. Organisation de l'espace commercial. Optimisation de l'offre. Gestion des animations commerciales et opérations de promotion. Communication commerciale.

Gestion opérationnelle

Élaboration et suivi du budget. Analyse des performances. Gestion des opérations courantes. Stocks et approvisionnements. Suivi des règlements et trésorerie. Reporting. Choix d'investissements. Études de rentabilité.

Management de l'équipe commerciale

Planification du travail. Recrutement. Communication. Gestion des conflits Évaluation des performances. Conduite de réunions et d'entretiens.

Savoirs associés

Marketing. Communication. Techniques de vente. Management. Gestion commerciale. Statistiques. Savoirs technologiques/web. Culture digitale. Savoirs juridiques. Savoirs rédactionnels.

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

Langue vivante étrangère

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Évaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

Culture économique, juridique et managériale

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrite	4h	3
Communication en langue vivante étrangère	Écrite et Orale	2h 20 min + 20 min *	1,5 1,5
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
- Développement de la relation client et vente conseil	Orale	30 min	3
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale	Orale	30 min	3
Gestion opérationnelle	Écrite	3h	3
Management de l'équipe commerciale	Écrite	2h30	3
Communication en langue vivante étrangère (facultative)	Orale	20 min + 20 min*	

* Temps de préparation

NOTE :

PIGIER HAUTS-DE-FRANCE
AMIENS - LENS - VALENCIENNES
03 27 32 90 00
amiens@pigier.com
lens@pigier.com
valenciennes@pigier.com