

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL **RENTREE 2025-2027**

A partir du référentiel commun Européen – RNCP N° 38362

CERTIFICATION

Diplôme de l'Éducation Nationale : BTS Management commercial opérationnel, niveau 5.

PUBLIC

Bac validé.

PRE REQUIS

Bac validé.

Rigueur, goût du challenge, aisance relationnelle, ouverture d'esprit, flexibilité, pluridisciplinarité.

OBJECTIFS

Former et professionnaliser des techniciens (H/F), responsables de tout ou partie de l'unité commerciale, d'un magasin, qui interviennent dans la gestion de la relations client et la gestion et l'animation de l'offre de produits et de services.

EQUIPE PEDAGOGIQUE

Cours assurés par des professionnels experts, alternant théorie et pratique professionnelle.

Pédagogie individualisée et recours à des méthodes de pédagogie inversée.

Cours individualisés en e-learning.

Espace numérique de travail « Ma formation accessible 100 % à distance ».

Séminaires d'intégration, pratiques innovantes, gaming, recours au mode-projet et aux travaux en groupe.

Coaching individualisé à l'atteinte de la performance.

MODALITES D'EVALUATION

Épreuves nationales BTS écrites et/ou orales en fin de parcours et présentation de dossiers professionnels.

REFERENTIEL ACTIVITES / COMPETENCES – 1351 HEURES

MODULE 1	DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL	168h
1. Assurer la veille informationnelle Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision 2. Réaliser et exploiter des études commerciales Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats 3. Vendre Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente 4. Entretenir la relation client Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client » Activité support : Bureautique et Communication digitale		
MODULE 2	ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE	168h
1. Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services Analyser la demande Analyser l'offre existante Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale 2. Organiser l'espace commercial Agencer l'espace commercial Garantir la disponibilité de l'offre Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité		

3. Développer les performances de l'espace commercial

Mettre en valeur les produits
Optimiser l'implantation de l'offre
Proposer et organiser des animations commerciales
Proposer et organiser des opérations promotionnelles

4. Concevoir et mettre en place la communication commerciale

Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente
Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe
Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale

5. Évaluer l'action commerciale

Analyser l'impact des actions mises en œuvre
Proposer des axes d'amélioration ou de développement

Activité support : Bureautique et Communication digitale

MODULE 3	GESTION OPERATIONNELLE	140h
1. Gérer les opérations courantes Garantir les approvisionnements Gérer les stocks Suivre les règlements et la trésorerie Fixer les prix Gérer les risques 2. Prévoir et budgétiser l'activité Fixer des objectifs commerciaux Élaborer des budgets Participer aux décisions d'investissement 3. Analyser les performances Concevoir et analyser un tableau de bord Analyser la rentabilité de l'activité Exploiter et enrichir le système d'information commercial Proposer des mesures correctrices Rendre compte		

MODULE 4	MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE	126h
1. Organiser le travail de l'équipe commerciale Recenser les ressources disponibles et les besoins Répartir les tâches Réaliser les plannings Respecter la législation 2. Recruter des collaborateurs Évaluer les besoins en compétences et en personnel Participer au recrutement Conduire un entretien de recrutement Intégrer les nouveaux arrivants 3. Animer l'équipe commerciale Transmettre et expliquer les informations Conduire une réunion Conduire un entretien Favoriser l'implication des collaborateurs Accompagner et motiver l'équipe Repérer les besoins en formation Participer à la formation des collaborateurs Gérer les conflits et les situations de crise Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux 4. Évaluer les performances de l'équipe commerciale Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives Proposer des actions d'accompagnement		

MODULE 5	CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	91h
○ Appréhender et réaliser un message écrit ○ Respecter les contraintes de la langue écrite ○ Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production ○ Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture ○ Communiquer oralement ○ -S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs ○ -Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.		

MODULE 6	LANGUE VIVANTE - ANGLAIS	105h
Mobiliser et développer des compétences fondamentales : ○ Compréhension écrite de documents (brochures, dossiers, articles de presse, documents d'entreprises...) en lien avec le domaine professionnel. ○ Expression orale : langue de communication, expression continue et en interaction.		

MODULE 7	CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE	133h
Ce module consiste à préparer l'insertion professionnelle immédiate ou future en permettant au futur diplômé de comprendre la Culture économique, juridique et managériale dans lequel il doit se situer en tant qu'individu, et comme élément d'une organisation en relation avec différents partenaires ○ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ; ○ Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ; ○ Soumettre des solutions argumentées et mobilisant des notions et des 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.		

MODULE 8	ACTIVITE SUPPORT	217h
○ Epreuves écrites et orales blanches. ○ Cohésion de groupe, comportement professionnel et gestion de l'image		

MODULE 9	TUTORAT – INDIVIDUALISATION PARCOURS	203h
○ Soutien et travaux spécifiques. ○ Dossiers professionnels / fiches d'activité.		