

B.T.S. MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

FORMATION EN ALTERNANCE
DU 13.10.2020 AU 30.06.2022

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A) CHAMP D'ACTIVITÉ

La ou le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale (magasin, supermarché, hypermarché, agence commerciale, site marchand ...).

La ou 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. Elle ou 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.

Dès l'obtention du BTS, elle ou il peut exercer les emplois suivants :

- Conseiller de vente et de services, vendeur conseil, vendeur conseil e-commerce,
- Chargé de clientèle, chargé du service client,
- Marchandiseur, second de rayon.
- Manager adjoint, manager d'une unité commerciale de proximité.

Avec l'expérience, elle ou il peut évoluer vers un poste de :

- Chef des ventes, chef de rayon,
- Responsable e-commerce, responsable de drive, responsable adjoint,
- Manager de caisses, manager de rayon, manager de la relation client,
- Responsable de secteur, de département, manager d'une unité commerciale.

B) CONDITIONS D'EXERCICE

La ou le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel exerce ses activités essentiellement dans :

- des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés,
- des unités commerciales d'entreprises de production,
- des entreprises de commerce électronique,
- des entreprises de prestation de services : assurance, banque, immobilier, location, communication, transport ...
- des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels.



CFI Formation – 59, avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND
Tél. 04 73 90 21 52 – message@cfiformation.fr – www.cfiformation.fr

SAS au capital de 12500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38

C) DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

L'activité de la ou du titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des missions et des statuts de l'organisation qui l'emploie.

Elle ou il maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Elle ou il utilise ses compétences en communication dans son activité courante et met en œuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

Ses activités professionnelles exigent le respect de la législation, des règles d'éthique et de déontologie. Elles s'inscrivent également dans un souci constant de lutte contre toutes les discriminations professionnelles, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

Enseignement technologique et professionnel

- Développement de la relation client et vente conseil 195 heures
 - collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale,
 - vente conseil,
 - suivi de la relation client,
 - suivi de la qualité de services,
 - fidélisation de la clientèle,
 - développement de clientèle.

- Animation et dynamisation de l'offre commerciale 195 heures
 - élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services,
 - agencement de l'espace commercial,
 - maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel,
 - mise en valeur de l'offre de produits et de services,
 - organisation de promotions et d'animations commerciales,
 - conception et mise en place de la communication au sein de l'unité commerciale,
 - conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale,
 - analyse et suivi de l'action commerciale.

- Gestion opérationnelle 140 heures
 - fixation des objectifs commerciaux,
 - gestion des approvisionnements et suivi des achats,
 - gestion des stocks,
 - suivi des règlements,
 - élaboration de budgets,
 - gestion des risques liés à l'activité commerciale,
 - participation aux décisions d'investissement,
 - analyse des performances,
 - mise en œuvre du reporting.

- Management de l'équipe commerciale 140 heures
 - évaluation des besoins en personnel,
 - répartition des tâches,
 - réalisation de plannings,
 - organisation du travail,
 - recrutement et intégration,
 - animation et valorisation de l'équipe,
 - évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe,
 - individualisation de la formation des membres de l'équipe.

Enseignement général

- Culture générale et expression française 100 heures
 - Appréhender et réaliser un message écrit,
 - Respecter les contraintes de la langue écrite,
 - Synthétiser des informations,
 - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture,
 - S'adapter à la situation et organiser un message oral.

- Langue vivante étrangère (Anglais) 130 heures

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

 - Compréhension de documents écrits,
 - Production et interaction écrites,
 - Compréhension de l'oral,
 - Production et interaction orales.

- Culture économique, juridique et managériale 200 heures
 - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée,
 - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale,
 - Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées,
 - Établir un diagnostic, ou une partie de diagnostic, préparant une prise de décision stratégique,
 - Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

DURÉE DE LA FORMATION EN CENTRE

1 100 heures

Contrôles réguliers pendant toute la formation avec bulletin de notes établi à la fin du 1er et du 2ème trimestre puis à chaque examen blanc.

Trois examens blancs.

Un examen final.



CFI Formation – 59, avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND

Tél. 04 73 90 21 52 – message@cfiformation.fr – www.cfiformation.fr

SAS au capital de 12500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38

Accès à la formation

- La formation BTS Management Commercial Opérationnel est accessible à partir d'un diplôme de niveau IV (baccalauréat) validé ou non, quelle que soit la spécialité du diplôme.
- Des connaissances théoriques et/ou compétences pratiques acquises avant l'entrée en formation dans les domaines de la relation commerciale, de la gestion administrative des ventes ou de la gestion comptable permettent une meilleure adaptation. Celles-ci peuvent être limitées à l'un ou l'autre de ces trois domaines. Elles ne sont cependant pas exigées.
- La formation en alternance est ouverte aux personnes éligibles au Contrat de Professionnalisation, Contrat d'Avenir, Congé Individuel de Formation alterné, à la Période de Professionnalisation ou autres dispositifs (nous consulter).

Modalités pédagogiques

- **Lieu de formation** : CFI FORMATION - 59 avenue du Brézet - 63100 CLERMONT-FD

9 salles de cours d'une capacité variable allant de 4 à 24 élèves selon les groupes et les travaux à mener.

dont 4 salles équipées de matériel informatique avec accès au réseau de l'établissement et accès à Internet. Un espace numérique individuel sécurisé est réservé à chaque élève. Ceux-ci sont amenés à utiliser notamment les applications de bureautique, de traitement d'enquête, de gestion commerciale et de gestion de projet.

- **Horaires** :

Les cours ont lieu les lundis et mardis : de 08h20 à 12h20 et de 13h30 à 17h30.

À noter : le centre est ouvert du lundi au vendredi jusqu'à 19h00. Les élèves peuvent rester après les heures de cours pour travailler en commun s'ils le souhaitent.

- **Enseignement** :

8 enseignants spécialisés dans leur matière interviennent sur la formation BTS Management Commercial Opérationnel dont un enseignant référent.

4 plages de cours ou travaux pratiques par jour : cours magistraux, exercices pratiques, mises en situation, travaux de groupe

À prévoir : l'acquisition d'un certain nombre de supports pédagogiques est nécessaire. Une liste de manuels pédagogiques est communiquée à chaque élève à l'entrée en formation.

- **Activité en entreprise** :

Dans le cadre de l'alternance, la fonction occupée en entreprise doit permettre l'acquisition ou l'approfondissement des compétences professionnelles en situation réelle de travail. Les activités réalisées doivent permettre notamment l'analyse et la conduite de la relation commerciale ainsi qu'une utilisation des technologies de l'information et de la communication. Elles donneront lieu à la réalisation des dossiers exigés par les épreuves de l'examen.

MODALITÉS DE L'EXAMEN

Intitulé	Mode	durée	Coefficient
E1. Culture générale et expression française	Écrit	4 h	3
E2. Communication en langue vivante étrangère <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de l'écrit et expression écrite • Compréhension de l'oral, production orale en continu et interaction 	Écrit	2 h	1.5
	Oral	20 min (* 20 min)	1.5
E3. Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4 h	3
E4. Relation client et offre commerciale <ul style="list-style-type: none"> • Développement de la relation client et vente conseil • Animation, dynamisation de l'offre commerciale 	Oral	30 min	3
	Oral	30 min	3
E5. Gestion opérationnelle	Écrit	3 h	3
E6. Management de l'équipe commerciale	Écrit	2 h 30	3

(* Durée de préparation)

VALIDATION DE LA FORMATION

BTS Management Commercial Opérationnel,
diplôme d'état RNCP N° 34031, de niveau III.



CFI Formation – 59, avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND
Tél. 04 73 90 21 52 – message@cfiformation.fr – www.cfiformation.fr

SAS au capital de 12500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38