

B  
T  
S

# Management commercial opérationnel

Remplace le BTS Management des unités commerciales (MUC).

Le ou la titulaire de ce diplôme est capable de :

- Développer la relation client et la vente conseil ;
- Animer et dynamiser l'offre commerciale : agencement de l'espace commercial, mise en valeur de l'offre de produits et de services, organisation de promotions et d'animations commerciales
- Assurer la gestion opérationnelle : fixation des objectifs commerciaux, gestion des approvisionnements, des stocks et suivi des achats, analyse des performances...
- Manager l'équipe commerciale : évaluation des besoins en personnel, répartition des tâches, réalisation de plannings, organisation du travail....

## Débouchés

Entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés ; Unités commerciales d'entreprises de production ; Entreprises de commerce électronique ; Entreprises de prestation de services (assurance, banque, immobilier...); Associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

Métiers accessibles :

- vendeur ou vendeuse conseil ;
- conseiller ou conseillère vente e-commerce ;
- chargé.e de clientèle ou du service client ;
- marchandiser ;
- manager adjoint.e ;
- second.e de rayon ;
- manager d'une unité commerciale de proximité.

Avec de l'expérience :

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

## Accès à la formation

- Bac pro Commerce, Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), Accueil-relation clients et usagers, Gestion-administration, Transport ;
- Bac techno STMG ;
- Bac général ES, L ou S.

**Les connaissances et compétences nécessaires pour réussir cette formation (« attendus » de Parcoursup) figurent sur la fiche BTS correspondante du site [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) > Accès à la formation.**

## Programme

Matières	Horaires Hebdomadaires		Coeff.
	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	
Culture générale et expression	2	2	3
Langue vivante 1	3	3	3
Culture économique, juridique et managériale	4	4	3
Développement de la relation client et vente conseil	6	5	6
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	5	6	3
Gestion opérationnelle	4	4	3
Management de l'équipe commerciale	4	4	3
LV2 (facultatif)	2	2	
Entrepreneuriat	2	2	
Parcours de professionnalisation à l'étranger	2	2	

## Enseignements professionnels

### • Développer la relation-client et la vente-conseil

Cadre légal et réglementaire, relation commerciale, information commerciale, le système d'information commercial, la zone de chalandise, les facteurs d'influence de l'achat, la vente et le conseil dans un contexte omnicanal, le marketing après-vente et la fidélisation...

### • Animer et dynamiser l'offre commerciale

Le marché, les unités commerciales et l'omnicanalité, l'offre de produits et services, les relations producteurs/distributeurs, l'animation commerciale et les

actions promotionnelles, la communication de l'unité commerciale...

- **Assurer la gestion opérationnelle**

Le cycle d'exploitation, les documents commerciaux, les opérations de règlement, les stocks et les approvisionnements, le financement de l'exploitation, la trésorerie, les méthodes de prévision des ventes, la rentabilité de l'activité...

- **Manager l'équipe commerciale :**

Recrutement, formation et animation de l'équipe commerciale, planification du travail de l'équipe, stimulation et évaluation de l'équipe, rémunération, gestion des conflits, gestion des risques psycho-sociaux...

## Stages (ne concerne pas les apprentis)

12 à 14 semaines de stage (dont 4 semaines consécutives au moins en 1<sup>ère</sup> année) complètent la formation.

## Poursuites d'études

Le BTS est conçu pour permettre une insertion directe dans la vie active. Il est cependant possible de compléter cette formation, avec un bon dossier scolaire, par :

- **Une licence professionnelle. Exemples :**
  - Métiers du commerce international, UPJV ;
  - Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers, IUT d'Amiens ;
  - Responsable univers de consommation, IUT d'Amiens ;
  - Commercialisation des aliments de santé, IUT Amiens ;
  - Gestion des achats et des approvisionnements, PROMEO Senlis ;
  - Gestion des systèmes logistiques, IUT de l'Oise...

- **Une licence. Exemples :**
  - Economie et gestion, parcours négociation et développement de clientèle, IUT de l'Aisne, campus de Laon ;
  - Economie et gestion, 2 parcours : Banque, finance/Diagnostic et stratégie des entreprises, Université de Picardie Jules Verne ;
  - Gestion, commerce, vente et marketing, école de management du Cnam Hauts-de-France.

- **Un Bachelor (1 an). Exemple :** Gestion et marketing, ESC Amiens (80).

- **Un titre professionnel. Exemples :**
  - Responsable commercial et marketing, en 2 ans, école de management du Cnam Hauts-de-France ;
  - Responsable opérationnel d'unité fonction marketing digital et communication, en 1 an, Interfor

- **Une école de commerce** grâce aux admissions parallèles : Ecole supérieure de commerce d'Amiens, ESC Compiègne...

## Où se former dans l'académie d'Amiens ?

- **En lycée public :**

- Lycée Pierre de la Ramée, Saint-Quentin (02)
- Lycée Gérard de Nerval, Soissons (02)
- Lycée Cassini, Clermont (60)
- Lycée Charles de Gaulle, Compiègne (60)
- Lycée Jules Uhry, Creil (60)
- Lycée Jean Monnet, Crépy-en-Valois (60)
- Lycée des métiers Boucher de Perthes, Abbeville (80)
- Lycée La Hotoie, Amiens (80)

- **En établissement privé :**

- Lycée Saint-Rémy, Soissons (02)
- Lycée du Sacré-Cœur, Amiens (80)
- Ecole Supérieure de Commerce (ESC), Compiègne (60)

- **En alternance :**

- Lycée Gay Lussac, Chauny (02), avec le CF3A
- Lycée Félix Faure, Beauvais (60), avec le CF3A
- CFA de la CCI de l'Oise, Nogent-sur-Oise (60)
- PROMEO, Senlis (60)
- CFA Interfor, Amiens et Abbeville (80)
- Maison familiale et rurale de Flixecourt (80)

## en savoir +

- [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) et [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens)

### Consultez les documents de l'ONISEP :

En ligne sur [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens) :

- Guides «Entrer dans le sup - Après le bac», «Après le bac pro», «Après un bac+2».

Au CDI de votre établissement, au centre d'information et d'orientation (CIO) ou en vente sur [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) :

- Dossiers « Après le bac », « Quels métiers demain ? », « Ecoles de commerce » ; « Entreprendre » ;
- Collection Infosup ;
- Parcours "Les métiers du marketing, de la publicité et de la vente", "Les métiers des langues et de l'international", " Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance", "Les métiers de l'automobile".

**N'hésitez pas à rencontrer un ou une psychologue de l'Éducation nationale.**