

Vous souhaitez intégrer le

BTS Management Commercial Opérationnel

Devenez manager d'une unité commerciale et pilotez la relation client pour accroître la performance.

Niveau 5 (BAC+2)

Code RNCP38362

BTS Management Commercial Opérationnel, certification délivrée par le Ministère de l'Éducation Nationale de Niveau 5, code NSF 310. Code RNCP38362 | Enregistré au RNCP par décision de France Compétences en date du 11 décembre 2023. Diplôme accessible en VAE. Validation par bloc de compétences possible

Lieux de formation

Poitiers · La Rochelle

Chiffres clés Données 2025

Taux de réussite 76%

Formules

Alternance

24 mois · 1 350 heures de formation en contrat d'apprentissage

Contrat de professionnalisation : 1100 heures maximum

Rythme : 1 semaine CFA / 1 semaine entreprise
ou 2 jours CFA / 3 jours entreprise

Frais de formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise conformément à la grille France Compétences

Admission

Étude du dossier, des bulletins et du parcours.
Entretien de motivation.

Qualités requises

Capacités relationnelles
Capacités en gestion
Rigueur et organisation
Sens des responsabilités
Maîtrise de l'expression française écrite et orale

Prérequis

Être titulaire d'un BAC
ou d'une certification de niveau 4

Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques commerciales
- Prendre en charge la relation client
- Animer l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale
- Assurer le management de l'équipe commerciale

Métiers visés

- Conseiller-ère de vente et de services
- Vendeur-se conseil
- Chargé-e du service client
- Second-e de rayon
- Manager d'une unité commerciale de proximité

En magasins de grande distribution (alimentaires ou spécialisés), entreprises de prestations de service, commerces de proximité...

Poursuite d'études

- Responsable du Développement Commercial (Niv. 6)
- Chargé de Marketing Digital et E-Commerce (Niv. 6)
- Chargé des Ressources Humaines (Niv. 6)

Accessibilité PSH

Pour les apprenants-es en situation de handicap, l'aménagement et l'accessibilité du parcours de formation seront étudiés de manière individuelle avec le référent handicap.



Blocs de compétences

Programme

Culture générale et expression

- Expression orale à partir d'une source
- Argumentation écrite
- Réalisation de traces écrites efficaces
- Compréhension, analyse de textes
- Étude de la langue française
- Étude de références pour enrichir la réflexion personnelle

Anglais

- Compréhension de l'écrit et expression écrite
- Expression et interaction orale

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 l'activité de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

Développement de la relation client et vente conseil

- Veille informationnelle : outils de veille et comportement d'achat des clients
- Études commerciales
- Techniques de vente
- Relation client

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Offre commerciale : analyse de l'assortiment, gestion des promotions...
- Espace commercial : optimisation du parcours client, merchandising
- Animation commerciale : organisation d'événements
- Communication commerciale : création de supports de communication, utilisation des réseaux sociaux
- Évaluation des actions : indicateurs de performance, ajustement des actions

Gestion opérationnelle

- Opérations courante, gestion des approvisionnements
- Gestion de stocks
- Prévision et budgétisation
- Analyse des performances

Management

- Évaluation des besoins en personnel et recrutement
- Planification et organisation du travail
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives

Méthodes pédagogiques

- Méthodes actives avec intervenants-es issus-es du monde de l'entreprise, titulaires de connaissances et compétences réelles du métier visé
- Cours organisés autour d'échanges, de partages et de retours d'expérience
- Travail en mode projet
- Individualisation des parcours : outils pédagogiques innovants, accompagnement personnalisé, suivi en entreprise

Modalités d'évaluation

- E1 - Culture Générale et expression (Coef 3) - Écrite - 3h
- Langue vivante
 - E2 - Compréhension de l'écrit et expression écrite (Coef 1,5) - Écrite - 2h
 - E3 - Compréhension de l'oral, production orale en continue et interaction (Coef 1,5) - Orale - 20min
- E4 - Culture économique, juridique et managériale (Coef 3) - Écrite - 4h
- E5 - Développement de la relation client et vente conseil (Coef 3) - Orale - 30min
- E6 - Animation, dynamisation de l'offre commerciale (Coef 3) - Orale - 30min
- E7 - Gestion opérationnelle (Coef 3) - Écrite - 3h
- E8 - Management de l'équipe commerciale (Coef 3) - Écrite - 2h30