

Ce technicien supérieur peut prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale : magasin, supermarché, agence commerciale, entreprise de commerce électronique, assurance, banque.

Il remplit les missions suivantes :

- management : il assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale qu'il anime ;
- gestion de la relation avec la clientèle : au contact direct de la clientèle, il mène des actions pour l'attirer, l'accueillir, lui vendre les produits et/ou services répondant à ses attentes, la fidéliser ;
- gestion et animation de l'offre de produits et de services : chargé des relations avec les fournisseurs, il veille à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché ;
- recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité : il réalise des études (clientèle, concurrence) pour prendre des décisions efficaces et améliorer les performances de l'unité commerciale.

Débouchés

Il exerce ses activités sous l'autorité d'un dirigeant ou en large autonomie, essentiellement en entreprise de distribution du secteur alimentaire ou spécialisé, en unité commerciale d'entreprise de production, en entreprise de prestation de services (assurance, banque, immobilier, location, communication, transport).

Métiers accessibles :

En fonction de son expérience, de la taille de l'entreprise et des opportunités, il peut accéder à plusieurs niveaux de responsabilité.

- **Assistant** : second de rayon, assistant chef de rayon, directeur adjoint de magasin, chargé de clientèle, délégué commercial, marchandiseur, télévendeur, télé-conseiller, chargé d'accueil, chargé de l'administration commerciale.

- **Responsable** : manager de rayon, responsable de rayon, directeur de magasin, responsable de site, chef d'agence commerciale, responsable de clientèle, chef des ventes, chef de marché, administrateur des ventes, responsable logistique, chef de flux, superviseur.

Accès à la formation

En priorité :

- Bac STMG, ES, L, S ;
- Bac pro Commerce ;
- Bac pro Services (accueil assistance conseil).

Ceci est la liste des principaux diplômes admis. Les titulaires de Bac Pro qui ont une mention bien ou très bien au bac sont admis de droit dans les BTS correspondant à leur spécialité s'ils remplissent les conditions de candidature.

Programme

Matières	1 ère année	2ème année
Français	2h	2h
Langue vivante 1	3h	3h
Économie d'entreprise	2h	2h
Économie générale	2h	2h
Droit	2h	2h
Management et gestion des unités commerciales	4h	6h
Gestion de la relation commerciale	9h	2h
Développement de l'unité commerciale	3h	9h
Informatique commerciale	2h	3h
Communication	2h	-
Langue vivante 2 (facultatif)	2h	2h
ressources informatiques de l'établissement (facultatif)	4h	4h

*horaires hebdomadaires

Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 : Culture générale et expression	3
E2 : Langue vivante étrangère 1	3
E3 : Économie, droit, management des entreprises	3
E4 : Management et gestion des unités commerciales	
Sous épreuve : économie et droit	2
Sous épreuve : management des entreprises	1
E5 : Analyse et conduite de la relation commerciale	4
E6 : Projet de développement d'une unité commerciale	4
Epreuve facultative langue vivante étrangère 2	Pts>10

Descriptif des matières

- **Management et gestion des unités commerciales** : Les thèmes abordés dans cet enseignement touchent à la constitution d'une équipe commerciale professionnelle et motivée (recrutement et formation, organisation du travail de l'équipe, motivation, stimulation et évaluation de l'équipe) ; la gestion de l'unité commerciale (définition des objectifs, gestion prévisionnelle, gestion des équipements, communication des résultats de l'activité) ; la gestion des achats et des approvisionnements.

- **Gestion de la relation commerciale** : la vente (étude de la clientèle et des produits, argumentation) ; le développement de la relation de service (accueil, information, conseil) ; développement et fidélisation de la clientèle ; gestion de l'offre de produits et de services ; utilisation des TIC.
- **Développement de l'unité commerciale** : l'organisation, la planification et la gestion de l'activité ; les prises de décisions ; les différents modes de management ; la conduite d'un groupe en réseau.
- **Informatique** : la qualité de l'information commerciale, son organisation ; le travail collaboratif ; les bases de données ; les études et traitement d'enquêtes ; la gestion de l'offre ; la gestion de l'unité commerciale (tableau de bord, suivi des objectifs et contrôle des performances) ; la présentation et la diffusion de l'information (identité graphique, supports de communication, modalités de diffusion).

➡ Stages

12 à 14 semaines (dont 2 à 7 semaines consécutives) de stage complètent la formation.

➡ Statistiques

En 2014, dans l'académie de Montpellier : 291 candidats inscrits, 291 présentés, 242 admis (soit 83,16% de réussite).

En 2015, dans l'académie de Montpellier : 294 candidats inscrits, 292 présentés, 257 admis (soit 88,01% de réussite).


En 2016, dans l'académie de Montpellier : 268 candidats inscrits, 267 présentés, 216 admis (soit 80,9% de réussite).





➡ Poursuites d'études

- Bachelor in International Management – Groupe ESC Clermont Clermont-Ferrand (63).
- Licence gestion
- Licence pro commerce spécialité management et gestion commerciale – IUT de Cergy-Pontoise (95).
- Responsable en marketing, commercialisation et gestion (EGC) - Ecole de gestion et de commerce de Brive (19) Villefontaine (38) Agen (47) Le Bourget du Lac (73) Bourg en Bresse (01)
- Diplôme de l'Ecole supérieure de commerce SKEMA – Valbonne (06).


Pour connaître les poursuites d'études envisageables en Languedoc-Roussillon, consultez les guides régionaux "Après le Bac: choisir ses études supérieures?" et "Après un Bac +2"

➡ Où se former

- 11 **Carcassonne**
CFA CCI Sud Formation – CFA LR **A**
Lycée privé Saint Louis (Privé sous contrat)
- 30 **Bagnols-sur-Cèze**
Lycée général Albert Einstein (Public) 

- 30 **Nîmes**
Lycée Albert Camus (Public)
Lycée privé de la CCI (Privé sous contrat)
CFA CCI Sud Formation – CFA LR **A**
- 30 **Saint-Christol-lès-Alès**
Lycée polyvalent Jacques Prévert (Public)
- 34 **Castelnau le Lez**
Lycée Georges Pompidou (Public)
- 34 **Béziers**
CFA CCI Sud Formation – CFA LR **A** 
- 34 **Montpellier**
Lycée Jules Guesde (Public)
Lycée Nevers (Privé sous contrat)
- 34 **Sérignan**
Lycée Marc Bloch (Public) 
- 48 **Mende**
Lycée technologique Emile Peytavin (Public) 
- 66 **Perpignan**
CCI Sud Formation – CFA LR (Privé sous contrat) **A**
Lycée Jean Lurçat (Public) 

A formation en apprentissage

 Internat/ Hébergement possible

➡ Pour en savoir plus

- Guide régional « Après le bac: choisir ses études supérieures »;
- Dossiers « Après le bac »; « Les écoles de commerce »;
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT »;
- Infosup « Après un BTS ou un DUT »;
- Parcours « Les métiers du marketing, de la vente et de la pub », « Les métiers des Langues et de l'international », « Les métiers de la Banque et des assurances »;
- Fiches métiers ONISEP.

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

N'hésitez pas à rencontrer un conseiller d'orientation-psychologue.