

Ce technicien supérieur peut prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale. Il remplit les missions suivantes :

- **développement de la relation client vente et conseil** : collecte, analyse et exploitation de l'offre commerciale ; vente conseil ; suivi de la relation client ; suivi de la qualité de services ; fidélisation de la clientèle ; développement de la clientèle.
- **animation et dynamisation de l'offre commerciale** : élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et services ; agencement de l'espace commercial ; mise en valeur de l'offre de produits et services ; organisations 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.
- **gestion opérationnelle** : gestion des stocks ; fixation des objectifs commerciaux ; gestion des approvisionnements et suivi des achats ; suivi des règlements ; élaborations des 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** : évaluation des besoins en personnel ; répartition des tâches ; réalisation des 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.

➡ Déroulé

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

Métiers accessibles :

- **Dès l'obtention du BTS** : second de rayon, conseiller de vente et de services, vendeur/conseil, vendeur/conseiller E-commerce, chargé du service client, marchandiseur, manager adjoint
- **avec de l'expérience** : chef des ventes, chef de rayon, responsable E-commerce, responsable de drive, responsable adjoint, manager de caisses, manager de rayons, manager de la relation client, responsable de secteur, de département, manager d'une unité commerciale

➡ 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 diplômés 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
Culture générale et expression	2h	2h
Langue vivante étrangère	3h	3h
Culture économique, juridique et managériale	4h	4h
Développement de la relation client et vente conseil	6h	5h
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	5h	6h
Gestion opérationnelle	4h	4h
Management de l'équipe commerciale	4h	4h
Langue vivante étrangère 2 (facultatif)	2h	2h
Entrepreneuriat	2h	2h
Parcours de professionnalisation à l'étranger	2h	2h

*horaires hebdomadaires

Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 : Culture générale et expression	3
E2 : Communication en langue vivante étrangère	
Sous épreuve : Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5
Sous épreuve : Compréhension de l'oral production orale en continu et en interaction	1,5
E3 : Culture économique, juridique et managériale	3
E4 : Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	
Sous épreuve : Développement de la relation client vent et conseil	3
Sous épreuve : Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3
E5 : Gestion opérationnelle	3
E6 : Management de l'équipe commerciale	3
Epreuve facultative 1 : communication en langue vivante étrangère 2	Pts>10
Epreuve facultative 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger	Pts>10
Epreuve facultative 3 : Entrepreneuriat	Pts>10

Descriptif des matières

- **développement de la relation client vente et conseil** : le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil; la relation commerciale; le système d'information commercial; les études commerciales; les facteurs d'influence d'achat; le marketing;
- **animation et dynamisation de l'offre commerciale** : le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et de la dynamisation de l'offre; le marché; les unités commerciales de l'omnicanalté; l'offre de produits et services; relations producteurs/distributeurs; le merchandising;
- **gestion opérationnelle**: cadre juridique des opérations de gestion; cycle d'exploitation; documents commerciaux; trésorerie; financement de l'exploitation; compte de résultat; couts et marges; fixation des prix; bilan; budget.
- **management de l'équipe commerciale** : gestion de crise; gestion des risques psycho-sociaux; techniques de conduites d'entretiens d'évaluation et d'entretien professionnels.
- **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

14 à 16 semaines de stage complètent la formation. Celles-ci sont réparties avec une période d'une durée minimale de 4 semaines consécutives en première année. Le stage en milieu professionnel peut se dérouler totalement ou partiellement à l'étranger

Statistiques

Nouveau BTS

Pour le BTS Management des unités commerciales :

En 2018, dans l'académie de Montpellier : 263 présents, 244 admis (soit 92,78% 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 Jules Ferry (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 Ste Louise de Marillac (Privé sous contrat)
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 psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).