

Le 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.

➡ Déroulés

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 :

- **Dés 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

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

En priorité :

- Bac STMG
- Bac pro Métiers du commerce et de la vente.

➡ 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
Engagement étudiant(1)	-

(1) Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'[article L. 611-9 du code de l'éducation](#) et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ». Épreuve obligatoire à la suite de laquelle intervient l'épreuve facultative « engagement étudiant » : E41 Développement de la relation client et vente conseil

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'omnicanalité; 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; coûts 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 :

Académie de Montpellier

En 2018 : 263 présents, 244 admis (soit 92,78% de réussite).

Académie de Toulouse

En 2018 : 431 candidats présents, 357 candidats admis (soit 82,8% de réussite).



En 2019 : 407 candidats présents, 324 candidats admis (soit 79,6% 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 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)
- 11 **Narbonne**
CFA Education Nationale - Lycée Louise Michel (Public) **A**
- 30 **Bagnols-sur-Cèze**
Lycée général Albert Einstein (Public) 
- 30 **Nîmes**
Lycée Albert Camus (Public)
Lycée privé de la CCI (Privé sous contrat)
Lycée professionnel privé Saint Vincent de Paul (privé sous contrat) **A**
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)
CFA Education Nationale – Lycée G. Pompidou **A**
- 34 **Béziers**
Lycée professionnel Jean Mermoz (Public)
CFA Education Nationale – Lycée Jean Moulin **A**
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**
CFA Education Nationale – Lycée E. Peytavin **A**
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) 
CFA Education Nationale – Lycée J. Lurçat (Public) **A**
Lycée Notre-Dame de Bon Secours (Privé sous contrat) **A**
- 09 **Pamiers**
Lycée Pyrène (Public)
- 09 **Saint Paul de Jarrat**
IFCAP de la CCI Ariège **A**
- 12 **Rodez**
Lycée Charles Carnus (Privé sous contrat)
IFA de la CCI Aveyron **A**
- 12 **Villefranche de Rouergue**
Lycée Raymond Savignac (Public)
- 31 **Blagnac**
CFA Campus IGS **A**
- 31 **Balma**
Lycée Saliège (Privé sous contrat)
- 31 **Colomiers**
Lycée ORT Grynfolgel (Privé sous contrat)
Lycée ORT Grynfolgel (Privé sous contrat) **A**
- 31 **Cugnaux**
Lycée Henri Matisse (Public)
- 31 **Gourdan-Polignan**
Lycée Paul Mathou (Public) **A**
- 31 **Saint Gaudens**
Lycée de Bagatelle (Public)
CFA Académie de Toulouse - Lycée de Bagatelle **A**
- 31 **Toulouse**
Lycée Toulouse Lautrec (Public)
CFA Académie de Toulouse - Lycée du Mirail **A**
Lycée ISSEC Pigier (Privé sous contrat)
Lycée Billières (Privé sous contrat)
Skole d'art (Privé sous contrat)
Lycée Myriam (Privé sous contrat) **A**
- 32 **Auch**
Lycée Pardailhan (Public)
- 46 **Cahors**
IFA de la CCI du Lot **A**
- 65 **Tarbes**
Lycée Saint-Pierre Pradeau La Sède (Privé sous contrat)
Lycée Saint-Pierre Pradeau La Sède (Privé sous contrat) **A**
- 81 **Castres**
Lycée La Borde Basse (Public)
Lycée La Borde Basse (Public) **A**
- 82 **Gaillac**
Lycée Victor Hugo (Public)
- 82 **Montauban**
Lycée Antoine Bourdelle Public)
IFA de la CCI du Tarn-et-Garonne **A**

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).