

BAC+2



es gm & PRO  
FORMAT  
CAMPUS DE L'ALTERNANCE

Une école  
du groupe



## BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

Diplôme d'Etat

Anciennement BTS MUC

*Le technicien supérieur en Management Commercial Opérationnel est destiné à prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale, physique ou virtuelle, permettant d'accéder à une offre de produits ou services.*

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Il prend en charge la globalité de la relation client ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre commerciale, dans un contexte omnicanal et digitalisé qui lui impose un recours permanent aux outils numériques. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de l'équipe commerciale.

### DURÉE ET RYTHME 2 ANS

Lundi, mardi en formation  
le reste de la semaine en entreprise  
+ 1 mercredi par mois en formation

### VOS MODALITÉS D'ADMISSION

Pré-requis : être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (Baccalauréat).

Modalités d'accès : tests en ligne et entretien de recrutement.

### PÉDAGOGIE

- Formateurs issus du monde professionnel
- Etudes de cas en situation réelle
- Travaux de groupe en mode projet
- Culture entrepreneuriale
- Evaluation tout au long du cursus
- Challenge Performance et Escape Game RSE
- Accès à nos plates-formes pédagogiques

### VALIDATION DU DIPLÔME

- Validation par la présentation à l'examen et la délivrance du Titre certifié 34031 inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles
- Suivi de la présence en formation par feuille d'émargement
- Validation par la présentation à l'examen d'État

66%\*  
de réussite

\*Taux de réussite en 2023

### APRÈS LE BTS

- Bachelor Chargé.e du Développement Commercial
- Bachelor Gestionnaire des Ressources Humaines
- Bachelor Chargé.e de Communication et Webmarketing

### MÉTIERS VISÉS

- Vendeur.euse magasin
- Conseiller.ère de vente
- Manager adjoint de rayon ou magasin

### VOTRE PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation théorique est complétée par la présence en entreprise, sous la forme d'un contrat de professionnalisation, d'apprentissage ou de stages de formation initiale (14 semaines au minimum) qui permettent de mettre en application les capacités acquises en cours et de les confronter à la réalité du terrain. Le candidat doit élaborer des dossiers à partir de ces expériences afin de les présenter devant les jurys de BTS.



## Programme et validation de la formation

### COMPÉTENCES - ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

#### Développement de la relation client et vente conseil

Développement de la relation commerciale, vente et conseil client. Fidélisation. Veille informationnelle. études commerciales.

#### Animation et dynamisation de l'offre commerciale

évaluation et adaptation de l'offre produits. Organisation de l'espace commercial. Optimisation de l'offre. Gestion des animations commerciales et opérations de promotion. Communication commerciale.

#### Gestion opérationnelle

Élaboration et suivi du budget. Analyse des performances. Gestion des opérations courantes. Stocks et approvisionnements. Suivi des règlements et trésorerie. Reporting. Choix d'investissements. Études de rentabilité.

#### Management de l'équipe commerciale

Planification du travail. Recrutement. Communication. Gestion des conflits évaluation des performances. Conduite de réunions et d'entretiens.

#### Savoirs associés

Marketing. Communication. Techniques de vente. Management. Gestion commerciale. Statistiques. Savoirs technologiques/web. Culture digitale. Savoirs juridiques. Savoirs rédactionnels.

### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

#### Langue vivante étrangère : anglais uniquement

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Evaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

#### 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 la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

## Règlement de l'examen national

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrite	3h	3
Communication en langue vivante étrangère	Écrite et Orale	2h 20 min + 20 min *	1,5 1,5
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
- Développement de la relation client et vente conseil - Animation et dynamisation de l'offre commerciale	Orale Orale	30 min 30 min	3 3
Gestion opérationnelle	Écrite	3h	3
Management de l'équipe commerciale	Écrite	2h30	3
Communication en langue vivante étrangère (facultative)	Orale	20 min + 20 min*	