

### BTS Management Commercial Opérationnel

#### Votre profil

Sens relationnel, écoute, bonne présentation et qualité d'expression, curiosité, implication, sens de l'initiative et des responsabilités.

#### Votre entreprise

Vous exercez votre activité dans des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés, des unités commerciales d'entreprises de production, des entreprises de prestation de services.

Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels.

#### Votre activité

Vous prenez en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Vous assurez également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.

Cette polyvalence s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées (e-commerce - développement de l'omnicanal) visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.



Développer la relation client

Animer et dynamiser l'offre commerciale

MISSIONS

Assurer la gestion opérationnelle

Manager l'équipe commerciale

Diplôme d'Etat BAC+2

Contrat d'Apprentissage / Contrat de Professionnalisation

Durée : 2 ans

**Kedi**

25 allée Gluck  
68200 Mulhouse  
03.89.33.91.07

les acteurs de  
la compétence  
créateurs d'avenirs professionnels

## ENSEIGNEMENTS GENERAUX

### CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Maîtrise des techniques d'expressions écrites et orales  
Entraînement à l'analyse, à la synthèse, aux techniques du résumé  
Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

### LANGUE VIVANTE ALLEMAND - ANGLAIS - ESPAGNOL

Vocabulaire commercial et économique usuel  
Compréhension de documents écrits, production et interaction écrites  
Compréhension de l'oral appliquée aux situations professionnelles

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée  
Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale  
Proposer des solutions argumentées, mobilisant des notions et les méthodologies adaptées aux situations proposées  
Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique  
Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

## ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

### RELATION CLIENT - VENTE CONSEIL

Assurer la veille informationnelle  
Réaliser et exploiter des études commerciales  
Vendre dans un contexte omnicanal  
Entretenir la relation client

### ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services  
Organiser l'espace commercial  
Développer les performances de l'espace de vente  
Concevoir et mettre en place la communication commerciale

### GESTION OPERATIONNELLE

Gérer les opérations courantes  
Prévoir et budgétiser l'activité  
Analyser les performances

### MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

Organiser le travail de l'équipe  
Recruter des collaborateurs  
Animer l'équipe commerciale  
Évaluer les performances de l'équipe commerciale

Epreuves	Coeff	Modalité	Durée	Evaluations et Accompagnement
E1 Culture générale et expression	3	Écrit	4h	Evaluations continues des enseignements
E2 Langue vivante étrangère				
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Écrit	2h	
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5	Oral	20 min	Visites en entreprise pour validation des missions et du projet
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4h	Accompagnement régulier pour les matières professionnelles
E4 Développement de la relation client et vente conseil Animation, dynamisation de l'offre commerciale				
E41 Développement de la relation client et vente conseil	3	Oral	30 min	
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Oral	30 min	Préparation aux oraux des missions et du projet
E5 Gestion opérationnelle	3	Écrit	3h	2 BTS Blancs
E6 Management de l'équipe commerciale	3	Écrit	2h30	