

## CONDITIONS pour postuler

- Titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent homologué de niveau IV
- Permis de conduire souhaité ou en cours
- Adhésion obligatoire à la CVEC (Contribution Vie Étudiante et de Campus du CROUS) pour les apprentis : 95 € /an

## Comment CANDIDATER ?

Saisie du vœu d'orientation sur Parcoursup  
**ET**

pré-inscription  
en ligne auprès  
des écoles :



## Pour continuer...

- BAC+3 NEGOVENTIS (inscrit au RNCP) Responsable de Développement Commercial
- BAC+3 NEGOVENTIS (inscrit au RNCP) Responsable de Distribution Omnicanale

ecoles.dordogne.cci.fr

## Les écoles



CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des  
catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION  
ACTIONS DE VAE  
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



APPRENTISSAGE  
FORMATION INITIALE  
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle  
12, avenue Henry Deluc  
24750 Boulazac-Isle-Manoire  
T. 05 53 35 72 72  
contact@ecoles.dordogne.cci.fr



## Les écoles



# BTS Management Commercial Opérationnel

2 ans

COMMERCE  
MANAGEMENT



### DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

- Assurer la veille informationnelle : Rechercher et mettre à jour l'information | Mobiliser les ressources numériques | Sélectionner l'information, la hiérarchiser, l'analyser, exploiter l'information pour la prise de décision
- Réaliser et exploiter des études commerciales : Construire une méthodologie | Recueillir les données | Exploiter les résultats
- Vendre dans un contexte omnicanal : préparer la vente | Accueillir le client | Conseiller | Argumenter | Conclure
- Entretien de la relation client : suivre les évolutions et les attentes du client | Evaluer l'expérience client | Accompagner le client | Fidéliser la clientèle | Accroître la «valeur client»

### ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de service : Analyser la demande | Analyser l'offre existante | Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale
- Organiser l'espace commercial : Agencer l'espace commercial | Garantir la disponibilité de l'offre | Maintenir l'espace commercial opérationnel et attractif | Respecter les préconisations de l'enseigne/la réglementation/les règles d'hygiène et de sécurité
- Développer les performances de l'espace commercial : Mettre en valeur les produits | Optimiser l'implantation de l'offre | Proposer et organiser des animations commerciales | Proposer et organiser des opérations promotionnelles
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale : Concevoir et mettre en oeuvre la communication sur le lieu de vente et la communication commerciale externe | Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale : analyser l'impact des actions mises en place | Proposer des axes d'amélioration ou de développement

### ASSURER LA GESTION OPÉRATIONNELLE

- Gérer les opérations courantes : garantir les approvisionnements | Gérer les stocks, suivre les règlements et la trésorerie | Fixer les prix | Gérer les risques
- Prévoir et budgétiser l'activité : Fixer des objectifs commerciaux | Elaborer des budgets | Participer aux décisions d'investissement
- Analyser les performances : concevoir et analyser un tableau de bord | Analyser la rentabilité de l'activité | Exploiter et enrichir le système d'information commercial | Proposer des mesures correctives | Rendre compte

### MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE

- Organiser le travail de l'équipe commerciale : recenser les ressources disponibles et les besoins | Répartir les tâches | Réaliser les plannings | Respecter la législation
- Recruter des collaborateurs : Evaluer les besoins en compétences et en personnel | Participer au recrutement | Conduire un entretien de recrutement | Intégrer les nouveaux arrivants
- Animer l'équipe commerciale : Transmettre et expliquer les informations | Conduire une réunion, un entretien | Favoriser l'implication des collaborateurs | Accompagner et motiver l'équipe | Repérer les besoins en formation | Participer à la formation des collaborateurs | Gérer les conflits et les situations de crise | Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale : concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe | Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives | Proposer des actions d'accompagnement

## OBJECTIFS de la formation

- Prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale
- Prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale et le management de son équipe commerciale

## Le PUBLIC

- Apprenti (de 16 à 30 ans) sous contrat d'apprentissage (1350 h de formation sur 2 ans)
- Apprenti en situation de handicap : pas de limite d'âge
- Alternant (de 16 à 25 ans) sous contrat de professionnalisation (1100 h de formation sur 2 ans)
- Salarié ou demandeur d'emploi (parcours individualisé : nous consulter)

## QUEL TYPE de structure ?

Entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés | Unités commerciales d'entreprises de production | Entreprises de commerce électronique | Entreprise de prestation de services | Associations à but lucratif assurant la distribution de produits et/ou de services

## Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée
- Brevet de Technicien Supérieur : Diplôme d'État niveau V
- 2 ans
- Démarrage possible du contrat en entreprise : Juillet (possibilité hors cycle : nous consulter)
- Début de la formation à l'École : Septembre

## Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de la Relation Client
- Sens des responsabilités
- Écoute
- Curiosité
- Travail en autonomie
- Dynamisme
- Adaptabilité
- Sens de la communication
- Résistance au stress

## Au PROGRAMME...

- Développer la relation client
- Assurer la vente conseil
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle
- Manager l'équipe commerciale
- Culture générale et expression
- Communication en Langue Vivante Etrangère
- Culture économique, juridique, managériale
- Management des entreprises