

**PROGRAMME DE FORMATION
BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL
SEPTEMBRE 21**

INTITULE DE LA FORMATION	Brevet de Technicien Supérieur en Management Commercial Opérationnel
DATES DE LA FORMATION	Du 02/09/2021 au 08/06/2022
DUREE DE LA FORMATION	1436 heures (1100 heures de formation théoriques- 336 heures de formation pratique)
PUBLIC	L'action de formation est ouverte à toute personne ayant pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"> • d'accéder à un niveau supérieur de qualification, • d'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.
PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Etre titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV inscrit au RNCP ou avoir achevé la scolarité y conduisant, • Justifier, le cas échéant, de trois ans d'expérience professionnelle quel que soit le secteur d'activité, • Satisfaire au test d'évaluation diagnostique.
OBJECTIFS DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur en Management commercial opérationnel en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche paru en novembre 2018, • Préparer le candidat à l'exercice de fonctions telles que : chargé de clientèle, vendeur-conseil, manager de rayon, directeur adjoint de magasin...
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	A l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'exercice de son futur emploi/métier et sera capable de : <ul style="list-style-type: none"> • Manager une équipe commerciale • Gérer une unité commerciale • Piloter des projets d'action commerciale • Maitriser la relation avec la clientèle • Gérer l'offre produits/services • Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale
MODALITES D'ADMISSION	Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de : <ul style="list-style-type: none"> • Valider le projet professionnel et évaluer la motivation du candidat pour suivre la formation proposée, • Evaluer le niveau de connaissance qu'a le candidat de l'emploi qu'il exercera à l'issue de sa formation, • S'assurer que le candidat dispose des prérequis nécessaires pour suivre la formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une étude de cas). <p>L'admission est prononcée après un examen attentif du dossier de candidature, des résultats aux tests et du compte rendu d'entretien rédigé par un conseiller en formation.</p>
MOYENS PEDAGOGIQUES,	Moyens pédagogiques mis en œuvre <ul style="list-style-type: none"> • séances de formation théorique en salle,

TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT	<ul style="list-style-type: none"> • supports pédagogiques conçus à partir du référentiel académique, • études de cas concrets, • mise en pratique en entreprise... <p>Moyens techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> • salles équipées de vidéoprojecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéo <p>Moyens d'encadrement Tout au long de l'année le stagiaire sera encadré par l'équipe pédagogique composée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation, • d'un formateur référent, garant du bon déroulé des apprentissages des étudiants dont il a la charge, • de formateurs justifiant au minimum d'un niveau II de formation et qualifiés dans la discipline enseignée.
LIEU DE LA FORMATION	7 et 7 bis rue du Louvre – 75001 Paris 2 rue de Valois – 75001 Paris
MODALITES DE SUIVI	<p>Administratif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feuilles de présence quotidienne émargées par les stagiaires et les formateurs, • Attestations mensuelles d'assiduité. <p>Pédagogique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretiens au premier 1/3 de la formation puis à mi-parcours avec la responsable pédagogique, • Entretiens individuels de suivi avec la responsable pédagogique durant les périodes de stages en milieu professionnel, • Conseils de classe semestriels pour établissement des bulletins scolaires.
CONTROLE DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES ACQUISES DURANT LA FORMATION	<p>Evaluation formative Contrôle continu tout au long de l'action de formation sous la forme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devoirs sur table hebdomadaires, oraux professionnels, exposés, dossiers professionnels, devoirs à la maison... • Examens blancs en conditions réelles à chaque fin de semestre. <p>Evaluation sommative Présentation aux épreuves nationales du BTS Management commercial opérationnel en fin d'année.</p>
SANCTION DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Diplôme d'Etat du BTS sous réserve des résultats obtenus aux examens, • Attestation de formation.

CONTENU DE LA FORMATION

Conformément au référentiel établi par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, la formation de BTS Management commercial opérationnel se compose de 3 parties distinctes.

I- Enseignement général

- Unité E 1 : Culture générale et expression
- Unité E 2 : Communication en langue vivante étrangère
- Unité E 3 : Culture économique, juridique et managériale

II- Enseignement professionnel

- Unité E41 : Développement de la relation client et vente
- Unité E5 : Gestion opérationnelle
- Unité E6 Management de l'équipe commerciale

III – Stages en milieu professionnel

Epreuves optionnelles :

EF1 - Langue Vivante Etrangère^{2***}

EF 2 – Parcours de professionnalisation à l'étranger

PRESENTATION DES UNITES CONSTITUTIVES DU BTS MANAGEMENT COMMERCIALE OPERATIONNEL

Unité E1 : Culture générale et expression

Le but de cet enseignement est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit. Il s'articule autour de 5 capacités :

- ✓ Capacité 1 : Communiquer oralement
- ✓ Capacité 2 : S'informer- Se documenter
- ✓ Capacité 3 : Appréhender un message
- ✓ Capacité 4 : Réaliser un message
- ✓ Capacité 5 : Apprécier un message ou une situation

Unité E 2 : Communication en langue vivante étrangère¹

Cette unité vise l'acquisition du lexique en lien avec le domaine du management des unités commerciales et le développement des activités langagières (compréhension, expression, interaction) :

- ✓ compréhension écrite de documents professionnels (brochures, courriers...);
- ✓ compréhension orale d'informations à caractère professionnel (appels commerciaux...);
- ✓ expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus;
- ✓ expression orale : conversations professionnelles simples...

¹ Le Groupe Gefor n'offre que l'anglais en choix de Langue vivante étrangère. Toutefois, les stagiaires maîtrisant une autre langue étrangère (au choix : allemand, espagnol, italien ou portugais) peuvent la présenter à l'examen mais n'y seront pas préparés durant l'année.

Unité E3 : Culture économique juridique et managériale

Partie économique

L'enseignement d'économie vise à donner une culture commune dans le domaine de l'environnement économique des entreprises. Les thèmes abordés sont axés sur la compréhension des facteurs économiques agissant sur la prise de décision des agents. Ils sont au nombre de 6 :

- ✓ La coordination des décisions économiques par l'échange
- ✓ La création de richesses et la croissance économique
- ✓ La répartition des richesses
- ✓ Le financement des activités économiques
- ✓ La politique économique dans un cadre européen
- ✓ La gouvernance de l'économie mondiale

Partie juridique

Le programme traite principalement du « droit de l'activité » et, à ce titre, mobilise différentes branches du droit. Cette partie est organisée autour de cinq grands thèmes :

- ✓ L'individu au travail
- ✓ Les structures et les organisations
- ✓ Le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- ✓ L'immatériel dans les relations économiques
- ✓ L'entreprise face au risque

Partie management des entreprises

- ✓ Finaliser et décider
 - ✚ Entreprendre et diriger
 - ✚ Elaborer une stratégie
- ✓ Mettre en œuvre la stratégie
 - ✚ Adapter la structure
 - ✚ Mobiliser les ressources

Unité E41 : Développement de la relation client et vente

- ✓ Assurer la veille informationnelle ;
- ✓ Réaliser des études commerciales ;
- ✓ Vendre ;
- ✓ Entretenir la relation client.

Unité E42 – 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 commercial ;
- ✓ Mettre en place la communication commerciale ;
- ✓ Évaluer l'action commerciale.

Unité E5 : Gestion opérationnelle

- ✓ Gérer les opérations courantes ;
- ✓ Prévoir et budgétiser l'activité ;
- ✓ Analyser les performances.

Unité E6 : Management de l'équipe commerciale

- ✓ Organiser le travail de l'équipe commerciale ;
- ✓ Recruter des collaborateurs ;
- ✓ Animer l'équipe commerciale ;
- ✓ Évaluer les performances de l'équipe commerciale.

Stages en milieu professionnel (343 heures)

La durée totale des stages est de 10 semaines réparties sur l'ensemble de la formation. Ils se déroulent dans une ou deux unités commerciales proposant des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels et permettent l'acquisition et/ou l'approfondissement des compétences professionnelles en conditions réelles de travail.

Ils servent également de support à deux des épreuves professionnelles :

- E41 Management et gestion des unités commerciales,
- E42 Animation et dynamisation de l'offre commerciale.

Le stage en milieu professionnel peut également se dérouler partiellement ou totalement à l'étranger. Il est alors, en complément des sous-épreuves *E41- Développement de la relation client et vente conseil* et *E42-Animation et dynamisation de l'offre commerciale*, le support de l'épreuve facultative *UF3- Parcours de professionnalisation à l'étranger*.

REGLEMENT D'EXAMEN

Les examens se déroulent en deux phases (épreuves écrites puis orales) réparties sur mai et juin. Le jury de délibération se tient quelques jours après les oraux.

Pour l'obtention du diplôme, le candidat doit obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10/20. Il n'existe pas d'épreuve de rattrapage pour l'examen de BTS.

Epreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1 Culture Générale et Expression	3	Ecrite	4 h
E2 Communication en langue vivante étrangère **	1,5	Ecrite	2h
	1,5	Orale	20 min*
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrite	4 h
E41 Management et gestion des unités commerciales	3	Orale	30 min*
E42 Animation et dynamisation de l'offre commerciale	3	orale	30 min*
E5 Gestion opérationnelle	3	Ecrite	3 heures
E6 Management de l'équipe commerciale	3	Ecrite	2 h 30 min
Epreuve facultative			
EF1 Langue Vivante Etrangère2***	1	Orale	20 min*
EF 2 – Parcours de professionnalisation à l'étranger	1	Orale	20 min

* Un temps de préparation de 20 minutes est alloué à chaque épreuve

** Au choix : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais

*** Langue obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne comptent.