



Programme pédagogique

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL**

DIPLÔME D'ETAT | NIVEAU 5 | RNCP : 34031

**Public**

L'action de formation est ouverte à toute personne ayant pour objectifs :

- d'accéder à un niveau supérieur de qualification,
- d'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.

**Pré-requis**

- Etre titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 4 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.
- Aménagements possibles de la formation (dispenses) en fonction des diplômes préalablement validés par le candidat.

**Dates et durées de la formation**

- Session de juin : Du 12/06/2023 au 31/05/2024 | 1590 heures de formation réparties comme suit : 1100 heures de formation théorique + 490 heures de formation en entreprise.
- Session de septembre : Du 04/09/2023 au 13/06/2024 | 1450 heures de formation réparties comme suit : 1100 heures de formation théorique + 350 heures de formation en entreprise.
- Parcours complet: il n'est pas possible de se former uniquement à un bloc de compétences.

**Lieux de la formation**

- 7 bis rue du Louvre – 75001 PARIS.
- 7 rue du Louvre – 75001 PARIS.
- 2 rue de Valois – 75001 PARIS.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'une attention particulière de l'équipe pédagogique qui met tout en œuvre, après concertation avec le référent handicap, pour les accueillir et les maintenir en formation, en réalisant les aménagements nécessaires (mise à disposition d'une plateforme de formation à distance, installation d'un siège ergonomique, accompagnement individualisé pour l'obtention d'un tiers-temps à l'examen, aménagement d'horaires...). Il convient toutefois de noter que certains sites de formation ne sont pas aisément accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Référent handicap : Sladana ILIC ☎ 01.55.35.00.20

Objectifs, méthodes et moyens pédagogiques



Objectifs de la formation

- Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur Management commercial opérationnel en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation paru en octobre 2018,
- Préparer le candidat à l'exercice de fonctions telles que : chargé de clientèle, vendeur-conseil, manager de rayon, directeur adjoint de magasin, ...

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires pour prendre en charge la responsabilité opérationnelle d'une unité commerciale. Il sera capable de :

- manager une équipe commerciale,
- assurer la gestion opérationnelle d'une unité commerciale,
- développer la relation client et assurer une vente conseil,
- animer et dynamiser une offre commerciale.



Démarches et méthodes pédagogiques

Démarches pédagogiques mises en œuvre :

- Démarches inductive et déductive.

Méthodes pédagogiques mises en œuvre :

- Méthode active ou de découverte : apprendre en agissant.
- Méthode expérientielle : apprendre à partir du vécu.
- Méthode démonstrative : apprendre par la pratique.
- Méthode interrogative : apprendre par le questionnement.



Moyens pédagogiques mis en œuvre

- Apports théoriques en présentiel (dans le strict respect du référentiel de formation).
- Supports pédagogiques conçus à partir du référentiel académique.
- Mise à disposition d'outils et contenus complémentaires accessibles en permanence via la plateforme de formation digitale.
- Applications (exercices pratiques).
- Mises en situations professionnelles (sous la forme d'études de cas).
- Ateliers de professionnalisation (travaux pratiques encadrés).
- Immersions en milieu professionnel (stages pratiques).
- Examens blancs.



Moyens techniques

- Salles équipées de vidéoprojecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéos.
- Mise à disposition d'une plateforme de formation digitale conçue et développée par le Groupe GEFOR.



Moyens d'encadrement

Tout au long de l'année le stagiaire est encadré par l'équipe pédagogique composée :

- d'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation,
- d'un formateur référent, garant du bon déroulé des apprentissages,
- de formateurs justifiant au minimum d'un niveau 6 de formation et qualifiés dans la discipline enseignée.

Modalités



Modalités d'admission

- Inscriptions possibles d'octobre à juillet, en fonction de votre situation, pour la session suivante.

Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de :

- 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).

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.



Modalités de suivi de la formation

Volet administratif

- Feuilles de présence quotidiennes émargées par les stagiaires et les formateurs,
- Certificats mensuels de réalisation.

Volet pédagogique

- Entretiens au premier tiers de la formation puis à mi-parcours avec le responsable pédagogique,
- Entretiens individuels à la demande du stagiaire avec le responsable pédagogique,
- Traçabilité de l'activité du stagiaire sur la plateforme de formation en ligne,
- Entretiens individuels de suivi avec le formateur référent durant les périodes de stages en milieu professionnel,
- Conseils de classe semestriels.



Modalités d'évaluation des connaissances et compétences acquises durant la formation

Evaluation formative

- Contrôle continu tout au long de l'action de formation sous la forme de :
- Devoirs sur table hebdomadaires, oraux professionnels, exposés, dossiers professionnels, devoirs à la maison, ...
- Examens blancs en conditions réelles à chaque fin de semestre.

Evaluation sommative

- Présentation aux épreuves nationales du BTS Management Commercial Opérationnel en fin d'année.



Sanctions de la formation

- Diplôme d'Etat du Brevet de Technicien Supérieur (Niveau 5) sous réserve des résultats obtenus aux examens,
- Passation du test linguistique LanguageCert Test of English (LTE),
- Attestation de formation.

Contenu de la formation et règlement d'examen

1

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.

ENSEIGNEMENT GENERAL

- **Unité U1 : Culture générale et expression**
- **Unité U2 : Langue vivante étrangère**
 - **U21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite**
 - **U22 : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction**
- **Unité U3 : Culture économique, juridique et managériale**

2

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- **Unité U41 : Développement de la relation client et vente conseil**
- **Unité U42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale**
- **Unité U5 : Gestion opérationnelle**
- **Unité U6 : Management de l'équipe commerciale**

3

STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL

La durée totale des stages est de 14 semaines pour la session démarrant en juin et de 10 semaines pour celle démarrant en septembre (après positionnement réglementaire prenant en compte le parcours professionnel du candidat).

Les stages en milieu professionnel, obligatoires pour l'obtention du diplôme, se déroulent dans une ou deux unités commerciales proposant des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels. Ils permettent le développement des connaissances et des compétences métier et servent de support à deux épreuves professionnelles.

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 **			
• E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Ecrite	2h
• E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5	Orale	20 min (20 min*)
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrite	4 h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	6		
• E41 Développement de la relation client et vente conseil	3	Orale	30 min
• E42 Animation, 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
Epreuves facultatives			
EF1 Communication en langue vivante 2 ***		Orale	20 min (20 min*)
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger		Orale	20 min
EF3 Entrepreneuriat		Orale	20 min
EF4 Engagement étudiant		Orale	20 min

* Temps de préparation

** Au choix : Au choix : allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais et russe.

*** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

Descriptif des unités constitutives et blocs de compétences

1 UNITÉ U1 | CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION | BC005 | RNCP34031BC05 |

Communiquer par écrit :

- Appréhender et réaliser un message écrit.
- Respecter les contraintes de la langue écrite.
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production.
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs.
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

2 UNITÉ U2 | LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE | BC07 | RNCP34031BC07 |

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de l'oral.
- compréhension de documents écrits.
- production et interaction écrites.
- production et interaction orales.

3 UNITÉ U3 : CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE | BC06 | RNCP34031BC06 |

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale.
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées.
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économiques, juridique et managériale.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

4 UNITÉ U4 : DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE

Unité 41 – Développement de la relation client et vente | BC01 | RNCP34031BC01 |

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

Descriptif des unités constitutives et blocs de compétences

Unité 42 - Animation et dynamisation de l'offre commerciale | BC02 | **RNCP34031BC02** |

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

5

UNITÉ U5 : GESTION OPÉRATIONNELLE | BC03 | **RNCP34031BC03** |

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

6

UNITÉ U6 : MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE | BC04 | **RNCP34031BC04** |

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



GROUPE GEFOR

Siège social

7 Rue du Louvre – 75001 PARIS

Métro : Louvre-Rivoli - Châtelet - Les Halles

01 55 35 00 20

contact@gefor.com

www.gefor.com

www.mye-campus.net

Société Anonyme au capital de 243 613,53 €

SIRET : 43511181000048

Numéro de déclaration d'activité : 11754364975