

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL ET OPÉRATIONNEL



## Public

- À partir de 15 ans sous condition et jusqu'à 29 ans révolus pour les contrats en alternance
- Sans condition d'âge pour les personnes en situation de handicap

## Pré-requis

- Diplôme de niveau 4 ( BAC et autres )

## Modalités et délais d'accès

- Candidater en ligne
- Se présenter et satisfaire à l'entretien de motivation
- Rentrée prévue en septembre / octobre

## Objectifs

- Prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.
- Assurer également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.
- Communiquer en respectant les usages de la profession

## Durée

- 1350 heures / 24 mois
- Alternance 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise puis 3 jours en centre de formation et 2 jours en entreprise

## Tarifs de la formation

- Contrat d'Apprentissage & Professionnalisation : Coût de la formation pris en charge par l'OPCO / l'entreprise

Niveau de diplôme RNCP 38362

- Diplôme de niveau européen 5 délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- BTS / BAC +2
- Date d'enregistrement à la certification : 07/11/2018

## Voie d'accès

- Alternance : 2j / 3 jours entreprise

## Débouchés professionnels

- Conseiller(ère) de vente et de services
- Vendeur(se)/conseiller(ère)
- Vendeur(se)/conseiller(ère) e-commerce
- Chargé(e) de clientèle
- Chargé(e) d'u service client
- Marchandiseur(se)
- Manager(euse) adjoint
- Second(e) de rayon

## Poursuite d'études

- Bachelor RDO - Responsable de la Distribution Omnicanale
- Bachelor RDC - Responsable de Développement Commercial
- Bachelor CCPB BA - Chargé(e) de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance
- Bachelor Responsable Qualité Sécurité Environnement
- Bachelor Chargé(e) de Développement des Ressources Humaines

## Passerelles

- Possibilité d'admission parallèle, se rapprocher du service des inscriptions

## Contact

Laura COMBES  
 contact@campus120.cci.fr  
 05 49 60 35 63

## Lieu de la formation

CCI de la Vienne - Campus 120  
 120 rue du Porteau  
 86000 Poitiers

## Inscription

Flashez le code ou saisissez  
 l'adresse <https://urlz.fr/nA9X>





Taux de réussite  
en 2024

**86 %**



Taux de  
satisfaction en 2024

**93 %**



Nombre

d'apprentis 2023/2024

**38**

D'autres indicateurs sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

## Programme & Contenu

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

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle

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

- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication au sein de l'unité commerciale
- Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale

### Gestion opérationnelle :

- Fixation des objectifs commerciaux

- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Élaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

### Management de l'équipe commerciale :

- Évaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

### Formation générale:

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

## Méthodes et moyens mobilisés

- Apports théoriques
- Accès à une plateforme numérique de formation à distance
- Applications pratiques
- Participation à des concours commerciaux
- Examens blancs organisés avec la participation d'un jury professionnel
- Accompagnement personnalisé

## Modalités d'évaluations

- Deux évaluations à minima par semestre et par matière adaptées au type d'épreuve préparée (oral, écrit, étude de cas, mise en pratique).
- Examen blanc
- CCF, examen terminal
- Validation par blocs de compétences



Cofinancé par  
l'Union Européenne



## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : [referent-handicap@campus120.cci.fr](mailto:referent-handicap@campus120.cci.fr)

- Une expérience de +30 ans dans la formation et de connexion avec les entreprises de la Vienne
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, espaces verts, restauration ...

## CCI de la Vienne - CAMPUS 120

120 rue du Porteau - 86000 POITIERS

Tél : 05 49 37 44 50

CCI Vienne - Service communication

SIREN 188 600 035

Ne pas jeter sur la voie publique

Document non contractuel

Mise à jour : 23 septembre 2024