

### BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

#### 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 commerce électronique ;
- des entreprises de prestation de services ;
- des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou 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 fonctionnelle 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.



**Diplôme d'État BAC +2**

**Contrat d'Apprentissage**

**Durée : 2 ans**

**Contact : [recrutement@kedi.fr](mailto:recrutement@kedi.fr)**

**Kedi**

25 allée Gluck  
68200 Mulhouse

**03.89.33.91.07**



# PROGRAMME

## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### MODULE 1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Appréhender et réaliser un message écrit  
 Respecter les contraintes de la langue écrite  
 Synthétiser des informations  
 Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture  
 Communiquer oralement  
 S'adapter à la situation  
 Organiser un message oral

### MODULE 2 : LANGUE VIVANTE

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes  
 Compréhension de documents écrits  
 Production écrite  
 Compréhension de l'oral  
 Production et interactions orales

### MODULE 3 : 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

### MODULE 4 : RELATION CLIENT - VENTE CONSEIL

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

### MODULE 5 : 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  
 Concevoir et mettre en place la communication commerciale

### MODULE 6 : GESTION OPERATIONNELLE

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

### MODULE 7 : MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE

Organiser le travail de l'équipe commerciale  
 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	<b>Evaluations</b> continues des enseignements  <b>Visites en entreprise</b> pour validation des missions et du projet  <b>Accompagnement</b> régulier pour les matières professionnelles  <b>Préparation aux oraux</b> des missions et du projet  <b>2 BTS Blancs</b>
E2 Langue vivante étrangère 1				
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	
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4h	
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	
E5 Gestion opérationnelle	3	Écrit	3h	
E6 Management de l'équipe commerciale	3	Écrit	2h30	