



# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

**Diplôme d'Etat**  
Anciennement BTS MUC

**Le technicien supérieur en Management Commercial Opérationnel est destiné à prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale, physique ou virtuelle, permettant d'accéder à une offre de produits ou services**

Il prend en charge la globalité de la relation client ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre commerciale, dans un contexte omnicanal et digitalisé qui lui impose un recours permanent aux outils numériques. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de l'équipe commerciale.

## MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Salles équipées en matériel vidéo et informatique
- Formateurs issus du monde professionnel avec une forte expérience d'animation pédagogique
- Les enseignements sont dispensés sous forme de cours et de séminaires
- Accès à nos plates-formes pédagogiques

## SUIVI ET ÉVALUATION DE VOTRE FORMATION

- Évaluation tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- Suivi de la présence en formation par feuilles d'émargement
- Validation par la présentation à l'examen d'État
- A l'issue de la formation seront remis une attestation de formation et/ou un diplôme
- Taux de réussite session 2023 : 89,36 %

## DURÉE ET RYTHME / 2 ANS

D'une durée de 2 ans, les périodes de formation s'entendent de septembre 2024 à juin 2026 (1360h).

### FORMATION EN ALTERNANCE

3 jours par semaine en entreprise et  
2 jours par semaine à l'école

### FORMATION INITIALE

À temps plein avec périodes de stage en entreprise

## VOS MODALITÉS D'ADMISSION

### Pré-requis

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

La section peut contenir 8 à 25 stagiaires

### Modalités d'accès

Tests en ligne et entretien individuel

## VOTRE PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation théorique est complétée par des périodes en entreprise, sous la forme d'un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou de stages de formation initiale (14 semaines au minimum) qui permettent de mettre en application les capacités acquises en cours et de les confronter à la réalité du terrain. Le candidat doit élaborer des dossiers à partir de ces expériences afin de les présenter devant les jurys de BTS.

## Programme et validation de la formation

### COMPÉTENCES - ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

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

Développement de la relation commerciale, vente et conseil client. Fidélisation. Veille informationnelle. Études commerciales.

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

Évaluation et adaptation de l'offre produits. Organisation de l'espace commercial. Optimisation de l'offre. Gestion des animations commerciales et opérations de promotion. Communication commerciale.

#### Gestion opérationnelle

Élaboration et suivi du budget. Analyse des performances. Gestion des opérations courantes. Stocks et approvisionnements. Suivi des règlements et trésorerie. Reporting. Choix d'investissements. Études de rentabilité.

#### Management de l'équipe commerciale

Planification du travail. Recrutement. Communication. Gestion des conflits. Évaluation des performances. Conduite de réunions et d'entretiens.

#### Savoirs associés

Marketing. Communication. Techniques de vente. Management. Gestion commerciale. Statistiques. Savoirs technologiques/web. Culture digitale. Savoirs juridiques. Savoirs rédactionnels.

### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

#### Langue vivante étrangère

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Évaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

#### Culture économique, juridique et managériale

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

Financement possible par France Travail et la Région / Devis sur demande

Tarifs et modalités de paiement : voir annexe jointe

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
<b>Culture générale et expression</b>	Écrite	3h	3
<b>Communication en langue vivante étrangère</b>	Écrite et Orale	2h 20 min + 20 min *	1,5 1,5
<b>Culture économique, juridique et managériale</b>	Écrite	4h	3
<b>- Développement de la relation client et vente conseil</b>	Orale	30 min	3
<b>- Animation et dynamisation de l'offre commerciale</b>	Orale	30 min	3
<b>Gestion opérationnelle</b>	Écrite	3h	3
<b>Management de l'équipe commerciale</b>	Écrite	2h30	3
<b>Communication en langue vivante étrangère (facultative)</b>	Orale	20 min + 20 min*	

\* Temps de préparation

N.B. Ce diplôme est également accessible par la voie de la VAE.

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences, pour plus de renseignements, nous contacter

### NOTE :

#### Service Admission

Marion RIBAUX / Alexia METZ : 02 35 71 42 16 / 07 85 93 83 88

rouen@pigier.com

24 place Saint Marc 76000 ROUEN