

DEMAIN, JE SERAI ...

Bac+2

Brevet de Technicien Supérieur
Diplôme d'État

Pré-requis	Conditions d'admission	Diplôme visé
Baccalauréat Titre de niveau 4 validé	Dossier + Entretien	Brevet de Technicien Supérieur Diplôme d'État de niveau 5

OBJECTIF

L'objectif de ce BTS est de former des futurs managers, entrepreneurs ou commerciaux.

Leurs missions représentent la polyvalence :

- Prendre en charge la relation client,
- Animer et dynamiser l'offre,
- S'adapter à l'évolution du marché, assurer la gestion de l'unité commerciale.

Cette polyvalence s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise.

MISSIONS / COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Dans le cadre de l'unité commerciale, les missions suivantes pourront être remplies :

- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale

PROGRAMME DE FORMATION (2 ans)

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL

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

ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

- Elaboration, adaptation continue et mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial et son maintien attractif et fonctionnel
- Organisation de promotions et d'animation commerciales
- Analyse et suivi de l'action commerciale
- Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe et interne

GESTION OPERATIONNELLE

- Fixation des objectifs commerciaux
- Suivi des achats et des règlements

- Elaboration des budgets
- Gestion des approvisionnements et des stocks, des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE

- Evaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches et réalisation des plannings
- Organisation du travail
- Recrutement, intégration, animation et valorisation de l'équipe
- Evaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1 – ANGLAIS

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

MODALITÉS D'ÉVALUATION

ÉPREUVES	TYPE	DURÉE	COEFFICIENT
E1 Culture générale et expression	Ecrit	4h	3
E2 Langue vivante étrangère 1	Ecrit Oral	2h 20 min*	1,5 1,5
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	4h	3
E4 Développement de la relation client et vente conseil Animation, dynamisation de l'offre commerciale			
<i>E4.1</i> Développement de la relation client et vente conseil	Oral	30 min	3
<i>E4.2</i> Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Oral	30 min	3
E5 Gestion opérationnelle	Ecrit	3h	3
E6 Management de l'équipe commerciale	Ecrit	2h30	3

* Epreuve précédée d'un temps égal de préparation

Les candidats auront validé leur BTS s'ils obtiennent une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20. Il n'existe aucune session de rattrapage en BTS.

QUALITÉS ET APTITUDES

Forte motivation, goût des contacts humains, esprit d'initiative, ténacité, dynamisme, disponibilité.

DISPOSITIFS DE FORMATION

- Contrat de scolarité
- **Contrat de Professionnalisation, Contrat d'Apprentissage**, Contrat d'Apprentissage Monégasque,
- Pro-A : Reconversion ou promotion par l'alternance,
- CPF Compte Personnel de Formation, CPF de transition professionnelle, Plan de développement des compétences.

MÉTIERS VISÉS

- Conseiller de vente et de services
- Vendeur / conseil
- Vendeur / conseiller e-commerce
- Chargé de clientèle
- Chargé du service client
- Marchandiseur
- Manageur adjoint
- Second de rayon
- Manageur d'une unité commerciale de proximité

Et après ?

Vous pourrez...

- Poursuivre vers un Bac+3 : Titre RNCP
Responsable de Projet Marketing
Communication,
Responsable de Développement
Commercial,
Chargé de Gestion RH
- Exercer l'un des métiers visés

V 14-01-20