

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

## PROGRAMME DE FORMATION 2025 / 2027

Niveau V RNCP 38362 DIPLOME DU MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date de publication de la fiche : 11/12/2023 – Date de l'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028

Code(s) NSF :310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion, 312 : Commerce, vente

Formacode(s) :34054 : Gestion commerciale achats, 32154 : Encadrement management

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Entretenir la relation client
- 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
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout public – Le BTS est accessible via PARCOURSUP

### PRÉ-REQUIS

Être titulaire du BAC général, technologique, professionnel ou équivalent.

### DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

**Apprentissage** : 1350H du mois septembre de l'année N à juin de l'année N+2

**Professionnalisation/initiale** : 1200H du mois d'octobre de l'année N à juin de l'année N+2

Nombre d'effectif dans les salles de classe 20 personnes maximum.

### LIEU DE LA FORMATION

*PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26*

*101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER*

*Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U*

*« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »*

[contact@pbschool.fr](mailto:contact@pbschool.fr)

101 avenue Desmazures -Ilots des Picotières – 83110 Sanary

## CONTENU DE LA FORMATION

### **Bloc de compétences 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil – U5**

- Total heures 168h

- 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

### **Bloc de compétences 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale – U6 - Total heures 186h**

- 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 sur l'unité commerciale
- Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale

### **Bloc de compétences 3 : Assurer la gestion opérationnelle – U7 - Total heures 186h**

- 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

### **Bloc de compétences 4 : Manager l'équipe commerciale – U8 - Total heures 160h**

- 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

*PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26*

*101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER*

*Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U*

*« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »*

[contact@pbschool.fr](mailto:contact@pbschool.fr)

- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

**Culture générale et expression – U1 – Total heures 144h**

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

**Langue vivante étrangère 1 - Compréhension de l'écrit et expression écrite - Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction – U2 et U3 - Total heures 210h**

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits :
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

**Culture économique, juridique et managériale – U4 - Total heures 296h**

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

| Intitulés et coefficients des épreuves et unités                                                                       |        |       | Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Épreuves                                                                                                               | Unités | Coeff | Forme                                                                                                                                                                                                                                                               | Durée           |
| Épreuve générale E1 – Culture générale et expression                                                                   | U1     | 3     | Ponctuelle écrite                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 heures        |
| Épreuve générale E2-Communication en Langue vivante étrangère anglaise : Compréhension de l'écrit et expression écrite | U2     | 1.5   | Ponctuelle écrite                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 heures        |
| Épreuve générale E3-Communication en Langue vivante étrangère anglaise : Production orale en continu et en interaction | U3     | 1.5   | Ponctuelle orale                                                                                                                                                                                                                                                    | 20 min (*20min) |
| Épreuve générale E4 - Culture économique, juridique et managériale                                                     | U4     | 3     | Ponctuelle écrite                                                                                                                                                                                                                                                   | 4 heures        |
| E5 Développement de la relation client et vente conseil                                                                | U5     | 3     | Ponctuelle orale                                                                                                                                                                                                                                                    | 30 minutes      |
| E6 Animation, dynamisation de l'offre commerciale                                                                      | U6     | 3     | Ponctuelle orale                                                                                                                                                                                                                                                    | 30 minutes      |
| E7 Gestion opérationnelle                                                                                              | U8     | 3     | Ponctuelle écrite                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 heures        |

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26

101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER

Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »  
[contact@pbschool.fr](mailto:contact@pbschool.fr)

|                                       |    |   |                   |             |
|---------------------------------------|----|---|-------------------|-------------|
|                                       |    |   |                   |             |
| E8 Management de l'équipe commerciale | U8 | 3 | Ponctuelle écrite | 2 heures 30 |

*\*Temps de préparation*

### MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques sur la base du référentiel de l'Éducation Nationale  
Cas pratique et mise en situation sur chaque unité d'enseignement

### PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

Titulaire d'un diplôme équivalent ou supérieur et 3 années d'expérience professionnelle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation continue sur la période d'apprentissage et 1 BTS blanc par an.  
Un examen final a lieu à l'issue des 2 ans. Le diplôme est délivré avec une moyenne de 10/20.

### Modalité et délais d'accès

La formation se déroule au centre de l'École supérieure de commerce à Sanary.  
L'inscription au BTS doit être réalisée au plus tard le 30 septembre de l'année N.

### Moyens techniques

Salle avec chaises et tables, téléviseur connecté grand écran, paperboard

### Tarifs

**En alternance** : Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation avec une entreprise  
Prise en charge des coûts de la formation par les OPCOS (formation gratuite pour l'étudiant)  
Rythme : 2 jours de formation en présentiel / 3 jours d'entreprise par semaine  
**En formation initiale** : 4000 euros/an avec 14 semaines de stage et 350 euros de frais de dossier à l'inscription.

### Délai d'accès

Inscription : Sur rendez-vous à partir de février N : Entretien de motivation et entretien individuel

### CONTACT

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL  
Tél: 04 94 07 85 82  
contact@pbschool.fr

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26  
101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER  
Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »  
[contact@pbschool.fr](mailto:contact@pbschool.fr)

### **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES**

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter directement SAEZ Kelly (référente) au 04 94 07 85 82, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

### **TAUX D'OBTENTION DES CERTIFICATIONS PREPAPREES**

Année 2022/2024 : 83%

Nombre de stagiaires : 8

Taux d'abandon 25%

Taux de satisfaction 88%

Pour les taux d'employabilités, d'insertions .... l'ensemble des données seront disponible sur le site inserjeunes début 2026

### **VALIDATION DES UNITÉS**

Unités d'enseignement

Il est possible de conserver pendant 5 ans à compter de la date d'obtention les unités d'enseignement validées.

### **EQUIVALENCES ET PASSERELLES**

Diplôme national de niveau BAC + 2

Pas d'équivalence ou passerelle

### **SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES**

#### **Poursuite d'études :**

Licence pro et licence générale

#### **Débouchés :**

Dès l'obtention du BTS :

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

Avec expérience :

- Chef des ventes,
- Chef de rayon,
- Responsable e-commerce,
- Responsable de drive,
- Responsable adjoint,
- Manager de caisses,

*PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26*

*101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER*

*Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U*

*« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »*  
[contact@pbschool.fr](mailto:contact@pbschool.fr)

- Manager de rayon(s),
- Manager de la relation client,
- Responsable de secteur, de département,
- Manager d'une unité commerciale.