

# 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

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 réalisé 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% taux de présentation à l'examen :100%

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.