

BTS Management Commercial Opérationnel



Relation client (Commerce-vente-accueil) | BTS

CODE RNCP n° 38362

Certifié par Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Date de publication : 11/12/2023

Fiche formation mise à jour le 5 mars 2025

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

En fonction des certifications déjà obtenues, des dispenses d'épreuves ou blocs de compétences peuvent être accordées à l'apprenti(e).

Présentation

Lieu(x) de formation

Ufa Simone Veil - Brive-la-Gaillarde

Ufa Marcel Pagnol - Limoges

Métiers

- conseiller de vente et de services
- vendeur/conseiller e-commerce
- chargé de clientèle
- manager d'une unité commerciale
- responsable de secteur, de département
- manager de caisses, de rayon(s) ou de la relation client

Objectifs de la formation

Être capable de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale sur un lieu physique ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services dans un contexte d'activités commerciales digitalisées ;

- Savoir gérer la relation client et la vente conseil,
- Savoir animer et dynamiser l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.

Le titulaire de ce BTS est formé pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand...). Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion opérationnelle de l'unité commerciale, gestion de la relation client, animation et dynamisation de l'offre. En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, téléconseiller, responsable e-commerce, responsable d'agence, manager de caisses, chef des ventes, etc.

Contenu de la formation

Domaine Général

- Culture générale et expression
- Culture économique juridique et managériale
- Communication en Langue vivante étrangère

Domaine Professionnel

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

Poursuite d'études

- Licence professionnelle

Infos pratiques

Pré-requis

Après Bac

Conditions d'accès à la formation

- Avoir entre 15 et 29 ans révolus
- Avoir signé un contrat d'apprentissage avec un employeur
- Être en possession d'une carte d'identité ou d'un titre de séjour autorisant à travailler
- Toutes nos formations sont accessibles au public en situation de handicap
- Possibilité d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence. (Nous consulter)

Délais d'accès, durée et modalité de formation

- Délais d'accès : intégration en formation dès la signature d'un contrat d'apprentissage.
- Durée : 2 ans avec possibilité d'adaptation de la durée du contrat (675 h/an en centre de formation)
- Modalité de formation : Alternance entre cours en Ufa et formation en entreprise

Tarifs et financements

Prise en charge de la formation par :

- Les opérateurs de compétence (OPCO)
- CNFPT
- Employeurs publics

Méthodes mobilisées

Présentiel

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de Formation (CCF)