

BTS Management Des Unités Commerciales

Session 2020



Emplois visés

Le titulaire du BTS Management des unités commerciales a pour perspective de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale.

Une unité commerciale est un lieu physique ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services (magasin, supermarché, hypermarché, agence commerciale, site marchand...).

Au contact direct de la clientèle, il mène des actions pour l'attirer, l'accueillir et lui vendre les produits et/ou les services répondant à ses attentes, le fidéliser. Chargé des relations avec les fournisseurs, il veille à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché.



Les métiers visés sont très diversifiés

Niveau assistant :

- second de rayon, assistant chef de rayon, directeur-adjoint de magasin, ...
- animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, délégué commercial, vendeur-conseil, marchandiseur, ...
- télévendeur, télé-conseiller, ...
- chargé d'accueil, chargé de l'administration commerciale, ...

Niveau responsable :

- manager de rayon, responsable de rayon, directeur de magasin, responsable de site, responsable d'agence, chef d'agence commerciale, chef de secteur, responsable d'un centre de profits, ...
- responsable de clientèle, chef des ventes, chef de marché, ...

Formation en milieu professionnel

Objectifs

Le période en entreprise a pour objectif de permettre au salarié d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.

Il s'inscrit dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induit naturellement une approche interdisciplinaire qui combine des savoirs et savoir faire issus des enseignements professionnels. Il permet en outre une utilisation régulière des technologies de l'information commerciale grâce à l'accès aux ressources informatiques de l'entreprise.

La période en entreprise est particulièrement valorisée lors des épreuves du Brevet de technicien supérieur Management des Unités Commerciales puisqu'il sert de support à deux des épreuves professionnelles : *Analyse et conduite de la relation commerciale* et *Projet de développement d'une unité commerciale*.

Capacités et compétences exigées

Les qualités personnelles

La réussite dans l'exercice de son métier suppose :

- qu'il soit disponible et fasse preuve d'une grande faculté d'adaptation et d'écoute,
- qu'il ait un réel esprit d'analyse et fasse preuve d'initiative et de créativité dans les limites de l'autonomie dont il dispose,
- qu'il sache organiser son activité et animer l'équipe avec laquelle il travaille,
- qu'il sache gérer le stress inhérent à sa charge de travail et à l'atteinte des objectifs commerciaux.

Compétences générales et professionnelles

Le titulaire du BTS Management des unités commerciales maîtrise les techniques d'organisation, de gestion et d'animation commerciale, et utilise ses compétences en communication dans son activité courante ou dans la gestion de projets.

Son environnement professionnel exige le respect de la législation, des règles d'éthique et de déontologie

Outre les aptitudes préalables que la formation doit développer (dynamisme, ténacité, ouverture d'esprit, sens des relations et des responsabilités,...), celle-ci a pour objectif de faire acquérir:

- un esprit et une démarche mercatique,
- une culture générale, économique, juridique et commerciale,
- une maîtrise des technologies de l'information et de la communication constamment mobilisées dans son activité,
- des connaissances spécifiques dans les domaines de la gestion, des techniques financières et comptables.

Niveau requis

Etre titulaire du baccalauréat ou d'un titre classé au niveau IV ou avoir suivi la scolarité complète y conduisant.

DICIPLINE	CONTENU
CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition de techniques précises d'expression écrite et orale : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Exposés oraux ➢ Analyse et résumé d'un texte ➢ Comparaison de textes plus ou moins convergents ou opposés ➢ Constitution et analyse d'une argumentation ➢ Composition d'un essai à partir de textes ou de documents ➢ Réaliser un message écrit cohérent (pertinence, intelligibilité, argumentation)
ANGLAIS	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidation, extension, diversification, adaptation des acquis linguistiques • Enrichissement culturel et intellectuel • Dialogue dans une perspective professionnelle • Exploitation de sources d'information professionnelles en langue étrangère • Compréhension du contenu d'un message oral ou écrit en anglais • Rédaction d'un texte à caractère professionnel en langue étrangère
DROIT	<ul style="list-style-type: none"> • Le droit et l'activité économique • Le cadre juridique de l'activité économique : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Le cadre institutionnel : pouvoirs publics économiques, pouvoirs privés économiques (organisations syndicales, associations de consommateurs,...) ➢ Les sources du droit • L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Les actes, les faits juridiques et leurs preuves ➢ Les contrats ➢ La responsabilité • L'entreprise et l'activité commerciale : <ul style="list-style-type: none"> ➢ La personnalité morale, le statut de commerçant,... ➢ Les structures juridiques des entreprises commerciales • Les relations de travail dans l'entreprise : les relations individuelles et collectives • Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs • Les relations inter-entreprises : les accords de coopération, notion de concurrence, propriété industrielle
ECONOMIE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> • Les fondements de la connaissance économique • Les fonctions économiques : <ul style="list-style-type: none"> ➢ La production ➢ La répartition : les revenus primaires, la redistribution ➢ La consommation et l'épargne • Le financement de l'économie : la monnaie, le système monétaire • La régulation : <ul style="list-style-type: none"> ➢ La régulation par le marché ➢ La régulation par l'Etat et les politiques économiques • Les relations économiques internationales : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Les échanges internationaux de biens et services ➢ Les mouvements de capitaux • L'économie mondiale : <ul style="list-style-type: none"> ➢ L'hétérogénéité de l'économie mondiale ➢ Les efforts d'intégration : l'exemple de l'Union Européenne
MANAGEMENT DES ENTREPRISES	<ul style="list-style-type: none"> • Entrepreneurat et direction des entreprises • Définition et mise en œuvre de la stratégie • Choix et adaptation de la structure • Mobilisation et optimisation des ressources • Financement des activités
GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • La relation commerciale <ul style="list-style-type: none"> ➢ La relation commerciale et les unités commerciales ➢ La relation commerciale et le marché ➢ La relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale ➢ Le contexte organisationnel de la relation commerciale ➢ L'évaluation des performances de l'unité commerciale

<p>DEVELOPPEMENT DES UNITES COMMERCIALES</p> <p>GESTION DES UNITES COMMERCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les bases de la mercatique • La démarche mercatique • Le marché des produits et services • La mercatique des réseaux d'unités commerciales • Les réseaux d'unités commerciales • La stratégie mercatique des réseaux d'unités commerciales <ul style="list-style-type: none"> • Gestion courante de l'unité commerciale : le cycle d'exploitation, les opérations de règlement, les relations avec les banques, les stocks, la trésorerie, l'analyse de l'exploitation • Gestion des investissements • Gestion de l'offre de l'unité commerciale : les coûts, la fixation des prix • Gestion prévisionnelle • Evaluation des performances de l'unité commerciale <ul style="list-style-type: none"> ➢ Tableaux de bord ➢ Gestion des risques
<p>MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les fondements du management : l'organisation, l'individu dans l'organisation, le management • Le manager de l'unité commerciale : les missions et les outils du manager • Le management de l'équipe de l'unité commerciale <ul style="list-style-type: none"> ➢ Le contexte réglementaire ➢ L'équipe commerciale ➢ La constitution et l'évolution de l'équipe commerciale ➢ La valorisation du potentiel de l'équipe commerciale ➢ La rémunération de l'équipe commerciale • L'organisation de l'équipe • Le management de projet
<p>COMMUNICATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction à la communication • La communication dans la relation interpersonnelle : les acteurs de la communication, les relations entre les acteurs, l'impact de l'environnement social, l'efficacité relationnelle, • la communication professionnelle : règles et outils • La communication dans la relation managériale • La communication dans la relation commerciale
<p>INFORMATIQUE COMMERCIALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'information commerciale, ressource stratégique • L'organisation de l'information : • Le travail collaboratif : • Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle : • Informatique appliquée à la gestion de l'offre : • Informatique appliquée à la gestion de l'unité commerciale : • Présentation et diffusion de l'information commerciale
<p>ORAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation à l'oral

Nature des épreuves	Mode	Coeff	Durée
E1. Culture générale et expression	Ecrit	3	4 h
E2. Langue vivante étrangère 1	Ecrit Oral	1,5 1,5	2 h 20 mn(1)
E.3. Economie, Droit et Management des Entreprises			
• Economie – Droit	Ecrit	2	4 h
• Management des Entreprises	Ecrit	1	3 h
E4. Management et gestion des unités commerciales	Ecrit	4	5 h
E5. Analyse et conduite de la relation commerciale	Oral	4	45 mn(1)
E6. Projet de développement d'une unité commerciale	Oral	4	40 mn
Total des coefficients		21	
Epreuves facultatives			
EF1.Epreuve de langue vivante étrangère (LV 2) autre que LV1	Oral	1	20 mn

(1) Epreuve précédée d'un temps égal de préparation.

Début :	19 Octobre 2018
Fin :	Juin 2020
Durée :	1116 heures
Horaires :	Jeudi 8h - 12h et 13h - 17h (une semaine sur deux) Vendredi 8h - 12h et 13h - 17h
Lieu :	8, Avenue Desbassyns 97490 Sainte Clotilde

