

## BTS Management des Unités Commerciales

### ★ Votre profil

Sens relationnel, écoute, bonne présentation et qualité d'expression, curiosité, implication, sens de l'initiative et des responsabilités

### ★ Votre entreprise d'accueil

Vous exercez votre activité dans les entreprises de gros ou de détail, dans la grande distribution ou en en point de vente traditionnel, en franchise ou en concession, en agence dans les services (banque, assurance, immobilier, téléphonie...)

### ★ Les débouchés

**En début de carrière :** vendeur conseil, second de rayon, animateur des ventes, conseiller commercial, délégué commercial, chargé de clientèle...

**En cours de carrière :** manager de rayon, chef de secteur, directeur adjoint ou directeur d'un magasin, responsable d'un centre de profits, responsable de clientèle, chef des ventes, chef de groupe...

#### Etudes Commerciales

- ★ Réaliser une étude de la concurrence
- ★ Enquête benchmarking sur les pratiques commerciales
- ★ Etude de zone de chalandise
- ★ Effectuer une étude des besoins et attentes des clients
- ★ Réaliser une étude de satisfaction
- ★ Enquête clients mystères
- ★ Réaliser une étude d'image, de notoriété

#### Management

- ★ Participer au processus de recrutement
- ★ Créer des fiches de postes
- ★ Concevoir un livret d'accueil salarié
- ★ Créer des modules de formation ou d'animation de l'équipe

#### Marchandisage

- ★ Mise en place collection
- ★ Théâtralisation de l'offre commerciale
- ★ Analyse merchandising d'une famille
- ★ Réactualisation des dossiers fournisseurs
- ★ Animer les actions de promotion des ventes

#### Communication

- ★ Créer ou réactualiser une plaquette d'entreprise
- ★ Concevoir une carte de fidélité
- ★ Organiser un événement (jeux, concours)
- ★ Participer à l'organisation d'un salon, d'une foire
- ★ Concevoir les rubriques d'un site Internet



#### Gestion

- ★ Analyse 20/80 ou ABC de l'assortiment
- ★ Etude de prix : relevé / aux concurrents, marge, prix psychologique
- ★ Organiser les inventaires
- ★ Gestion des stocks
- ★ Organiser les soldes
- ★ Gestion d'une famille ou d'un rayon

#### Marketing direct

- ★ Gérer une base de données : création, saisie, qualification, maintenance
- ★ Rédiger un argumentaire de vente, un module de relance clients
- ★ Concevoir un mailing, un e-mailing, un faxing, un couponing
- ★ Réaliser une opération de téléprospection
- ★ Vendre

### MATIERES GENERALES

#### MODULE 1 : FRANCAIS

- \* Maîtrise des techniques d'expression écrite (vocabulaire, syntaxe)
- \* Entraînement à l'analyse et à la synthèse à partir de thèmes imposés
- \* Entraînement à l'oral : exposés individuels

#### MODULE 2 : ECONOMIE / DROIT

##### Economie Générale et Economie d'Entreprise :

- \* Les acteurs de la vie économique et sociale et leurs comportements
- \* La monnaie et le financement de l'économie
- \* Les relations économiques internationales, développement et croissance
- \* Le système d'information et de décision de l'entreprise

\* Structures juridiques des entreprises

### **MODULES 3 : ANGLAIS**

\* Confortation et maîtrise de techniques écrites (vocabulaire professionnel, syntaxe)  
\* Entraînement individuel et collectif à l'oral

### **MATIERES PROFESSIONNELLES**

#### **MODULE 4 : MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**

\* Les fondements du management, organisation et management  
\* Le manager, ses missions et outils  
\* Le management de l'équipe, le contexte réglementaire, la place et l'organisation de l'équipe  
\* La constitution et évolution de l'équipe commerciale, la rémunération  
\* La communication managériale

#### **Evaluations et accompagnement**

- **Evaluations** sous forme de contrôles continus sur les savoirs

- **Entraînement** par séquences et validations des missions et annexes

- **Détermination** du projet et écriture dossier échelonnés

- **Visites** en entreprises pour validation des missions et projets

- **Accompagnement** régulier pour les matières professionnelles

- **Entraînements oraux** pour chaque mission et pour les étapes du projet

- Possibilité **coaching** sur site sur demande du tuteur

- Préparation à la **validation finale**

- 4 BTS Blancs -

#### **MODULE 5 : GESTION COMMERCIALE**

\* Gestion courante de l'unité commerciale  
\* La gestion des investissements et analyse financière à partir du bilan  
\* Calculs commerciaux, taux de marge, taux de marque, typologie et structures de coûts  
\* Gestion prévisionnelle, les méthodes de prévision, les budgets

#### **MODULE 6 : MARKETING**

##### **Développement de l'Unité Commerciale :**

\* La démarche mercatique  
\* Le développement des produits et des services  
\* Les réseaux d'unités commerciales  
\* La stratégie des réseaux

##### **Gestion de la Relation Commerciale**

\* Les unités commerciales physiques et virtuelles (VAD, Internet)  
\* La localisation de la clientèle, son processus d'achat, la concurrence  
\* La vente, l'assortiment des produits, les techniques de merchandising, la communication locale et la mercatique après vente

#### **MODULE 7 : COMMUNICATION - VENTE**

\* Développement personnel et relation interpersonnelle  
\* La communication commerciale, le face à face, le téléphone, les méthodes  
\* La communication professionnelle écrite, les règles et outils

#### **MODULE 8 : INFORMATIQUE COMMERCIALE**

\* Les outils bureautiques, l'organisation de l'information  
\* L'informatique appliquée : logiciel GRC, logiciel d'enquête sphinx, logiciel géomarketing

#### **MODULE 9 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

\* L'entreprise et son système d'information  
\* Récapitulatif des missions et activités  
\* Les missions et fiches bilan

#### **MODULE 10 : LE PROJET DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL**

\* Analyse et diagnostic de l'unité commerciale  
\* Préconisations et répercussions  
\* Mise en oeuvre du projet : plan d'actions et suivi

### **MODALITES D'EXAMEN**

	Coefficient	Epreuve	Durée
Management et gestion des UC	4	Ecrit	5h
ACRC	4	Oral	45 mm
PDUC	4	Oral	40 mm
Français	3	Ecrit	4h
Economie - Droit	3	Ecrit	4h
Anglais	1,5	Ecrit	2h
	1,5		