



La formation commerciale a évolué : au-delà du marché dans sa globalité, c'est le client dans sa diversité socioculturelle autant qu'individuelle qui intéresse l'entreprise. C'est attirer, accueillir, vendre, fidéliser le client ; adapter, en relation avec les fournisseurs, l'offre commerciale ; gérer les ressources humaines et animer l'unité commerciale.
La perspective est de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale.

**BTS MANAGEMENT COMMERCIAL
OPERATIONNEL :
REGLEMENT D'EXAMEN**

NATURE DES EPREUVES	MODE	DUREE	COEFFICIENT
E1 Culture générale et expression	Ecrit	4 h	3
E2 Langue vivante étrangère 1			
- E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	Ecrit	2h	1.5
- E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	Oral	20 min	1.5
E3 Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4h	3
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale			
- E41 Développement de la relation client et vente conseil	Oral	30min	3
- E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Oral	30min	3
E5 Gestion opérationnelle	Ecrit	3h	3
E6 Management de l'équipe commerciale	Ecrit	2h30	3

**BTS MANAGEMENT COMMERCIAL
OPERATIONNEL :
PROGRAMME**

MODULE 1 : CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

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

MODULE 2 : LANGUE VIVANTE

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

MODULE 3 : CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
Proposer des solutions argumentées, mobilisant des notions et les méthodologies adaptées aux situations proposées
Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

MODULE 4 : RELATION CLIENT - VENTE CONSEIL

Assurer la veille informationnelle
Réaliser et exploiter des études commerciales
Vendre dans un contexte omnicanal
Entretenir la relation client

MODULE 5 : ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

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

MODULE 6 : GESTION OPERATIONNELLE

Gérer les opérations courantes
Prévoir et budgétiser l'activité
Analyser les performances

MODULE 7 : MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE

Organiser le travail de l'équipe commerciale
Recruter des collaborateurs
Animer l'équipe commerciale
Évaluer les performances de l'équipe commerciale