

Ce technicien supérieur peut prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale Il remplit les missions suivantes :

- **développement de la relation client vente et conseil** : collecte, analyse et exploitation de l'offre commerciale ; vente conseil ; suivi de la relation client ; suivi de la qualité de services ; fidélisation de la clientèle ; développement de la clientèle.
- **animation et dynamisation de l'offre commerciale** : élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et services ; agencement de l'espace commercial ; mise en valeur de l'offre de produits et services ; organisations de promotions et d'animations commerciales ; conception et mise en place de la communication au sein de l'unité commerciale ; conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe.
- **gestion opérationnelle** : gestion des stocks ; fixation des objectifs commerciaux ; gestion des approvisionnements et suivi des achats ; suivi des règlements ; élaborations des budgets ; gestion des risques liés à l'activité commerciale ; participation aux décisions d'investissement ; analyse des performances ; mise en œuvre du reporting.
- **management de l'équipe commerciale** : évaluation des besoins en personnel ; répartition des tâches ; réalisation des plannings ; organisation du travail ; recrutement et intégration ; animation et valorisation de l'équipe ; évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe ; individualisation de la formation des membres de l'équipe.

## ➡ Débutés

Il exerce ses activités sous l'autorité d'un dirigeant ou en large autonomie, essentiellement en entreprise de distribution du secteur alimentaire ou spécialisé, en unité commerciale d'entreprise de production, en entreprise de prestation de services

### Métiers accessibles :

- **Dès l'obtention du BTS** : second de rayon, conseiller de vente et de services, vendeur/conseil, vendeur/conseiller E-commerce, chargé du service client, marchandiseur, manager adjoint
- **avec de l'expérience** : chef des ventes, chef de rayon, responsable E-commerce, responsable de drive, responsable adjoint, manager de caisses, manager de rayons, manager de la relation client, responsable de secteur, de département, manager d'une unité commerciale

## ➡ Accès à la formation

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

En priorité :

- Bac STMG
- Bac pro Métiers du commerce et de la vente.

## ➡ Programme

Matières	1 ère année	2ème année
Culture générale et expression	2h	2h
Langue vivante étrangère	3h	3h
Culture économique, juridique et managériale	4h	4h
Développement de la relation client et vente conseil	6h	5h
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	5h	6h
Gestion opérationnelle	4h	4h
Management de l'équipe commerciale	4h	4h
Langue vivante étrangère 2 (facultatif)	2h	2h
Entrepreneuriat	2h	2h
Parcours de professionnalisation à l'étranger	2h	2h

\*horaires hebdomadaires

## Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 : Culture générale et expression	3
E2 : Communication en langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5
E3 : Communication en langue vivante étrangère : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5
E4 : Culture économique, juridique et managériale	3
E5 : Développement de la relation client et vente conseil	3
E6 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale	3
E7 : Gestion opérationnelle	3
E8 : Management de l'équipe commerciale	3
Epreuve facultative 1 : Communication en langue vivante étrangère 2	Pts>10
Epreuve facultative 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger	Pts>10
Epreuve facultative 3 : Entrepreneuriat	Pts>10
Engagement étudiant (1)	-

(1) Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'[article L. 611-9 du code de l'éducation](#) et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ». Épreuve obligatoire à la suite de laquelle intervient l'épreuve facultative « engagement étudiant » : E41 Développement de la relation client et vente conseil

## Descriptif des matières

- **développement de la relation client vente et conseil** : le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil ; la relation commerciale ; le système d'information commercial ; les études commerciales ; les facteurs d'influence d'achat ; le marketing ;
- **animation et dynamisation de l'offre commerciale** : le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et de la dynamisation de l'offre ; le marché ; les unités commerciales de l'omnicanalité ; l'offre de produits et services ; relations producteurs/distributeurs ; le merchandising ;
- **gestion opérationnelle** : cadre juridique des opérations de gestion ; cycle d'exploitation ; documents commerciaux ; trésorerie ; financement de l'exploitation ; compte de résultat ; coûts et marges ; fixation des prix ; bilan ; budget.
- **management de l'équipe commerciale** : gestion de crise ; gestion des risques psycho-sociaux ; techniques de conduites d'entretiens d'évaluation et d'entretien professionnels.
- **Informatique** : la qualité de l'information commerciale, son organisation ; le travail collaboratif ; les bases de données ; les études et traitement d'enquêtes ; la gestion de l'offre ; la gestion de l'unité commerciale (tableau de bord, suivi des objectifs et contrôle des performances) ; la présentation et la diffusion de l'information (identité graphique, supports de communication, modalités de diffusion).

## Stages

14 à 16 semaines de stage complètent la formation. Celles-ci sont réparties avec une période d'une durée minimale de 4 semaines consécutives en première année. Le stage en milieu professionnel peut se dérouler totalement ou partiellement à l'étranger

## Poursuites d'études

- Bachelor in International Management – Groupe ESC Clermont Clermont-Ferrand (63).
- Licence gestion
- Licence pro commerce spécialité management et gestion commerciale – IUT de Cergy-Pontoise (95).

- Responsable en marketing, commercialisation et gestion (EGC) - Ecole de gestion et de commerce de Brive (19) Villefontaine (38) Agen (47) Le Bourget du Lac (73) Bourg en Bresse (01)
- Diplôme de l'Ecole supérieure de commerce SKEMA – Valbonne (06).

Pour connaître les poursuites d'études envisageables consultez les guides régionaux "Après le Bac: choisir ses études supérieure?" et "Après un Bac +2"

## Où se former

### Ariège (09)

Lycée polyvalent Pyrène - Pamiers (Public) **IA**  
Site de formation d'apprentis Purple Campus- St-Paul-de-Jarrat (Privé) **A**

### Aude (11)

Lycée polyvalent Louise Michel - Narbonne (Public) **A**  
Lycée polyvalent Saint Louis – Site Saint Stanislas - Carcassonne (Privé sous contrat) **IA**  
CFAI Henri Martin - Lézignan-Corbières (Privé sous contrat) **A**  
Purple Campus Carcassonne (Privé sous contrat) **A**  
Purple Campus Narbonne (Privé sous contrat) **A**  
Groupe Alternance - Narbonne (Privé) **A**  
Enseignement Supérieur Beauséjour- Campus Narbonne (Privé sous contrat ens. sup.) **A**

### Aveyron (12)

Lycée Raymond Savignac-Villefranche-de-Rouergue (Public) **IA**  
Lycée Charles Carnus - Rodez (Privé sous contrat) **IA**  
Site de formation d'apprentis Purple Campus - Rodez (Privé) **A**  
Groupe Alternance - Rodez (Privé) **A**

### Gard (30)

Lycée ALBERT CAMUS - Nîmes (Public) **IA**  
Lycée Albert EINSTEIN - Bagnols-sur-Cèze (Public) **IA**  
Lycée Jacques Prévert - Saint-Christol-lez-Alès (Public) **IA**  
Lycée de La CCI - Nîmes (Privé sous contrat) **I**  
Lycée St Vincent De Paul - Nîmes (Privé sous contrat) **A**  
Purple Campus Marguerittes (Privé sous contrat) **A**  
IFC - Nîmes (Privé) **A**  
CFA Cévennes Formations - Alès (Privé) **A**  
Sud Formation Conseil - Nîmes (Privé) **A**  
Keyce Academy - Nîmes (Privé) **A**  
IFC Cévennes - Alès (Privé) **A**  
Groupe Alternance - Nîmes (Privé) **A**  
Pigier Formanîmes - Nîmes (Privé) **A**

### Haute-Garonne (31)


Lycée De Bagatelle - Saint-Gaudens (Public) **IA**  
Lycée Henri Matisse - Cugnaux (Public) **I**  
Lycée Toulouse-Lautrec (Public) **IA**  
Lycée professionnel Du Mirail - CFA Académique Midi-Pyrénées - Toulouse (Public) **A**  
Ecole supérieure Billières - Toulouse (Privé sous contrat) **IA**  
Lycée Issec Pigier - Toulouse (Privé sous contrat) **I**

Lycée Saliège - Balma (Privé sous contrat) **I**  
Lycée Myriam - Toulouse (Privé sous contrat) **A**  
Lycée Professionnel Gisele Halimi – Toulouse (Public) **A**  
Ecole supérieure privée CPES – Centre IPRESS – Toulouse (Privé) **A**  
Keyce Academy – Toulouse (Privé) **A**  
CFAP – Toulouse (Privé) **A**  
IGENSIA Alternance – Blagnac (Privé) **A**  
Ecole Technologique privée ORT Maurice Grynfolgel - Colomiers (Privé) **A**  
Groupe Alternance -Toulouse (Privé) **A**  
ESICAD Centre de Toulouse – Labège (Privé) **A**  
ISTEF – Toulouse (Privé) **A**  
INSEEC – Toulouse (Privé) **A**  
CFA Institut Supérieur Vidal – Toulouse (Privé) **A**  
FASUP' – Toulouse (Privé) **A**  
IFAG – Toulouse (Privé) **A**  
CFA Excellentia Formation – Toulouse (Privé) **A**  
Studency Sport Sup Business – Toulouse (Privé) **A**  
CFA Commerce & Services – Blagnac (Privé) **A**  
Diderot Education – Toulouse (Privé) **A**  
**Gers (32)**  
Lycée Pardailhan - Auch (Public) **I A**  
**Hérault (34)**  
Lycée Georges Pompidou - Castelnaud-le-Lez (Public) **I A**  
Lycée Jules Guesde - Montpellier (Public) **I**  
Lycée polyvalent Marc BLOCH - Sérignan (Public) **I**  
Lycée professionnel Jean Mermoz - Béziers (Public) **I**  
Lycée professionnel Jules Ferry - Montpellier (Public) **I A**  
Lycée Jules Guesde - Montpellier (Public) **I**  
Lycée polyvalent Jean Moulin - Béziers (Public) **A**  
Lycée Nevers - Montpellier (Privé sous contrat) **I A**  
Lycée La Merci Littoral -La Grande-Motte (Privé sous contrat) **A**  
Lycée professionnel Le Sacre Coeur - Béziers (Privé sous contrat) **A**  
Purple Campus Béziers (Privé sous contrat) **A**  
Purple Campus Montpellier (Privé sous contrat) **A**  
Lycée Louis Feuillade - Lunel (Public) **A**  
Lycée François Rabelais - Montpellier (Privé sous contrat) **A**  
Lycée Joffre - Montpellier (Public) **A**  
Athena Business School - Montpellier (Privé) **A**  
Lycée Ruffel - Béziers (Privé) **A**  
IFC - Montpellier (Privé) **A**  
IDRAC Business School - Montpellier (Privé) **A**  
ICFA Campus Saint François - Montpellier (Privé) **A**  
ZBS Group - Montpellier (Privé) **A**  
Keyce International Academy - Pérols (Privé) **A**  
ESARC Evolution - Mauguio (Privé) **A**  
CFA Suceess Business School - Sète (Privé) **A**  
First Avenir - Montpellier (Privé) **A**  
SAS Sud Campus - Sète (Privé) **A**  
FASUP' - Montpellier (Privé) **A**  
Diderot Education - Montpellier (Privé) **A**  
IDELCA Business School - Jacou (Privé) **I A**

ESICAD - Montpellier (Privé) **A**  
Studio Mercier - Béziers (Privé) **A**  
Pigier Performance - Montpellier (Privé) **A**  
CFA Groupe Alternance - Montpellier (Privé) **A**  
**Lot (46)**  
Site de formation d'apprentis Purple Campus - Cahors (Privé sous contrat) **A**  
**Lozère (48)**  
GRETA – CFA de Lozère - Mende (Public) **A**  
Lycée Emile Peytavin - Mende (Public) **I**  
**Hautes-Pyrénées (65)**  
Lycée Pradeau la Sède-St Pierre - Tarbes (Privé sous contrat) **I A**  
Site de formation d'apprentis Purple Campus - Tarbes (Privé) **A**  
FASUP' - Tarbes (Privé) **A**  
**Pyrénées-Orientales (66)**  
Lycée Jean Lurcat - Perpignan (Public) **I A**  
Lycée Sainte Louise de Marillac - Perpignan (Privé sous contrat) **I**  
Lycée Deodat de Séverac - Céret (Public) **A**  
Purple Campus Perpignan (Privé sous contrat) **A**  
Groupe Alternance - Cabestany (Privé) **A**  
IFC - Perpignan (Privé) **A**  
Ecole Privée USAP - Perpignan (Privé) **A**  
**Tarn (81)**  
Lycée La Borde Basse - Castres (Public) **I A**  
Lycée Victor Hugo - Gaillac (Public) **I A**  
Site de formation d'apprentis Purple Campus - Albi (Public) **A**  
Lycée Notre Dame - Castres (Privé sous contrat) **A**  
CFA Occitanie Business School - Albi (Privé) **A**  
CFA Albi - Albi (Privé) **A**  
Groupe Alternance - Albi (Privé) **A**  
**Tarn-et-Garonne (82)**  
Lycée Antoine Bourdelle - Montauban (Public) **I A**  
SGT Skhole d'Art - - Montauban (Privé sous contrat) **I**  
B2M campus formation de la CCI du Tarn et Garonne - Montauban (Privé sous contrat) **A**  
Maison Familiale Rurale de Moissac (Privé sous contrat) **A**  
Lycée Polyvalent Olympe de Gougues - Montech (Public) **A**  
Groupe Alternance - Montauban (Privé) **A**

**I** formation initiale

**A** formation en apprentissage

 Pour en savoir plus

Retrouvez sur <https://documentation.onisep.fr/> les publications disponibles (collections Diplômes, Dossiers, Parcours, Zoom sur les métiers, Pourquoi pas moi ?, Handi +) Vous les trouverez également au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

**N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).**