

B
T
S

Management des unités commerciales

Ce technicien ou cette technicienne supérieur.e peut prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale : magasin, supermarché, agence commerciale, entreprise de commerce électronique, assurance, banque. Il ou elle remplit les missions suivantes :

- **management** : il ou elle assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale qu'il ou elle anime ;
- **gestion de la relation avec la clientèle** : au contact direct de la clientèle, dans une relation de plus en plus personnalisée, il ou elle mène des actions de prospection, d'accueil, de négociation et de vente (produits et/ou services) répondant à ses attentes de fidélisation ; les clients peuvent être des particuliers (grand public) ou des professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans...) ;
- **gestion et animation** de l'offre de produits et de services : chargé.e des relations avec les fournisseurs, il ou elle veille à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché ;
- **recherche et exploitation de l'information** nécessaire à l'activité : il ou elle réalise des études (clientèle, concurrence) pour prendre des décisions efficaces, améliorer les performances de l'unité commerciale et développer l'activité commerciale de l'entreprise.

Débouchés

Il ou elle exerce ses activités sous l'autorité d'un dirigeant ou d'une dirigeante ou en large autonomie. Il ou elle travaille essentiellement en entreprise de distribution du secteur alimentaire ou spécialisé, en unité commerciale d'entreprise de production, en entreprise de prestation de services (assurance, banque, immobilier, location, communication, transport).

Métiers accessibles :

- Second ou seconde de rayon ;
- Directrice ou directeur adjoint.e de magasin ;
- Chargé ou chargée de clientèle ;
- Télévendeur ou télévendeuse ;
- Chargée ou chargé d'accueil ;
- Chargé ou chargée de l'administration commerciale.
- Responsable de rayon ;

Accès à la formation

- Bac pro Commerce, Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), Accueil-relation clients et usagers, Gestion-administration, Transport ;
- Bac techno STMG ;
- Bac général ES, L ou S.

Programme

Matières	Horaires Hebdomadaires		
	1 ^{re} année	2 ^e année	Coeff.
Culture générale et expression	2	2	3
Langue vivante 1	3	3	3
Economie générale	2	2	
Management des entreprises	2	2	
Droit	2	2	
Management et gestion des unités commerciales	4	6	4
Gestion de la relation commerciale	9	2	
Développement de l'unité commerciale	3	9	
Informatique commerciale	2	3	
Communication	2		
LV2 (facultatif)	2	2	
Accès aux ressources informatiques et documentaires (facultatif)	4	4	

Outre les matières affectées d'un coefficient dans le tableau ci-dessus, l'examen porte sur plusieurs autres épreuves :

- Economie, droit et management des entreprises, coeff. 3 :
 - Economie et droit, coeff. 2 ;
 - Management des entreprises, coeff. 1 ;
- Analyse et conduite de la relation commerciale, coeff. 4 ;
- Projet de développement de l'unité commerciale, coeff. 4.

Statistiques

En 2017, dans l'académie d'Amiens : 425 élèves présentés, 357 admis.

Enseignements professionnels

- **Management et gestion des unités commerciales** : constitution d'une équipe commerciale professionnelle et motivée (recrutement et formation, organisation du travail de l'équipe, motivation, stimulation et évaluation de l'équipe) ; la gestion de l'unité commerciale (définition des objectifs, gestion prévisionnelle, gestion des équipements, communication des résultats de l'activité) ; la gestion des achats et des approvisionnements.
- **Gestion de la relation commerciale** : la vente ; le développement de la relation de service ; développement et fidélisation de la clientèle ; gestion de l'offre de produits et de services ; utilisation des TIC.
- **Développement de l'unité commerciale** : l'organisation, la planification et la gestion de l'activité ; les prises de décisions ; les différents modes de management ; la conduite d'un groupe en réseau.
- **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).
- **Communication** : dans la relation interpersonnelle, managériale...

Stages (ne concerne pas les apprentis)

12 à 14 semaines de stage (dont 4 semaines consécutives au moins en 1^{ère} année) complètent la formation.

Poursuites d'études

Le BTS est conçu pour permettre une insertion directe dans la vie active. Il est cependant possible de compléter cette formation, avec un bon dossier scolaire, par :

- **Une licence professionnelle. Exemples** : mention Métiers du commerce international, UPJV Amiens (80) ; parcours Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers, IUT d'Amiens (80) ; parcours Responsable univers de consommation, IUT d'Amiens (80) ; mention Commercialisation des produits alimentaires, IUT Amiens (80) ; parcours Management des collectivités territoriales, IUT de Creil (60) ; Achats, PROMEO Senlis (60).
- **Une licence. Exemples** :
 - mention Gestion parcours Management, parcours Marketing-vente, UPJV Amiens - IAE (80) ;
 - mention Economie et gestion, UPJV Amiens (80) ; IUT Laon (02) ;
 - Gestion, commerce, vente et marketing, CNAM Amiens (80) - Lycée Félix Faure, Beauvais (60).
- **Un DUT en année spéciale** (1 an) à l'IUT d'Amiens (80) : Techniques de commercialisation ; Gestion des entreprises et administrations.
- **Un Bachelor. Exemples** : Gestion et marketing, ESC Amiens (80) ; Responsable management opérationnel commercial et marketing, IDRAC Amiens (80) ; Marketing et communication, IEG Saint-Quentin (02).

- **Une école spécialisée, par exemple** : titre professionnel de Responsable commercial et marketing à l'école de management du CNAM d'Amiens (80).
- **Une école de commerce** grâce aux admissions parallèles : Ecole supérieure de commerce d'Amiens (80), ESC Compiègne (60)...

Poursuites d'études possibles dans l'académie d'Amiens : consultez nos guides post-bac ou bac+2 sur www.onisep.fr/amiens.

Où se former dans l'académie d'Amiens ?

- **En lycée public** :
 - Lycée Pierre de la Ramée, Saint-Quentin (02)
 - Lycée Gérard de Nerval, Soissons (02)
 - Lycée Cassini, Clermont (60)
 - Lycée Charles de Gaulle, Compiègne (60)
 - Lycée Jules Uhry, Creil (60)
 - Lycée Jean Monnet, Crépy-en-Valois (60)
 - Lycée des métiers Boucher de Perthes, Abbeville (80)
 - Lycée La Hotoie, Amiens (80)
- **En établissement privé** :
 - Lycée Saint-Rémy, Soissons (02)
 - Lycée du Sacré-Cœur, Amiens (80)
 - Ecole Supérieure de Commerce (ESC), Compiègne (60)
- **En apprentissage** :
 - Lycée Gay Lussac, Chauny (02), avec le CF3A
 - PROMEO, Saint-Quentin (02)
 - Lycée Félix Faure, Beauvais (60), avec le CF3A
 - CFA de la CCI de l'Oise, Nogent-sur-Oise (60)
 - PROMEO, Senlis (60)
 - CFA Interfor, Amiens et Abbeville (80)

A noter : formation également proposée en établissement hors contrat : www.onisep.fr

en savoir +

- www.onisep.fr et www.onisep.fr/amiens
- www.monstageenligne.fr

Consultez les documents de l'ONISEP :

En ligne sur www.onisep.fr/amiens : Guides « Entrer dans le sup - Après le bac », « Après le bac pro », « Après un bac+2 ».

Au CDI de votre établissement, au centre d'information et d'orientation (CIO) ou en vente sur www.onisep.fr :

- Dossiers « Après le bac », « Etudier à l'étranger », « Quels métiers demain ? », « Ecoles de commerce » ; « Entreprendre » ;
- Diplômes « Les BTSA, BTS » ; Collection Infosup ;
- Parcours « Les métiers du marketing, de la publicité et de la vente », « Les métiers des langues et de l'international », « Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance ».

N'hésitez pas à rencontrer un ou une psychologue de l'Éducation nationale.