



# BTS Management des Unités Commerciales

Pour s'adapter à l'évolution des métiers du commerce, du management de l'unité commerciale et de la gestion de la relation client, le technicien supérieur maîtrise les techniques de gestion, d'organisation et d'animation commerciales. Il met en œuvre les techniques de l'information et de la communication dans son activité courante et dans la gestion de projet.

## OBJECTIF

Former des personnes ayant les compétences et les savoirs faire professionnels pour prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale. L'enseignement théorique est complété par des périodes de formation en entreprise qui prennent la forme d'une alternance école et entreprise. Dans son entreprise, l'alternant effectue des missions professionnelles de préparation et de suivi ayant pour objectif de permettre la découverte de l'environnement professionnel, de faciliter l'intégration dans l'entreprise, de préparer les actions menées dans l'entreprise et d'évaluer le résultat de ces actions.

### Management des entreprises 60 heures

- \* La logique entrepreneuriale et managériale
- \* La performance et la finalité de l'entreprise
- \* Le management stratégique et opérationnel
- \* Les décisions et le processus de décision
- \* La définition de la démarche stratégique
- \* La mise en œuvre de la stratégie d'entreprise : choix de la structure, l'évolution, mobilisation des ressources humaines
- \* Optimisation des ressources technologiques et de la connaissance
- \* La performance et le financement des activités opérationnelles.

### Culture générale et expression 60 heures

- \* Le but est d'améliorer l'expression écrite et orale de manière à rendre les candidats capables de rédiger les rapports et notes de synthèse et de faire des exposés sur des sujets d'actualités
- \* L'objectif est de rendre les apprenants aptes à une communication efficace dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie.
- \* Sur les deux années seront étudiées les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents, ainsi que des notions de culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes.

### Langue vivante 120 heures

- \* Rédaction de courriers commerciaux en langues étrangères
- \* étude du vocabulaire commercial usuel et du vocabulaire économique
- \* Lecture de revues et journaux étrangers au travers de travaux pratiques : entraînement à l'expression orale et écrite adaptée au contexte professionnel

### Economie générale 60 heures

- \* Les fondements de la connaissance économique
- \* Les fonctions économiques et les relations économiques internationales avec une approche méthodologique
- \* L'économie mondiale et la régulation.

### Droit 60 heures

- \* Les fondamentaux des mécanismes juridiques et l'activité économique
- \* Le cadre juridique de l'activité économique
- \* Les relations juridiques des entreprises avec leurs salariés
- \* Les relations juridiques avec les clients et consommateurs. Approche méthodologique.

### Mercatique 300 heures

#### Les bases de la mercatique

- \* La démarche mercatique : la notion de marché, les besoins, les produits et les services, mercatique stratégique et mercatique opérationnelle.
- \* Le marché des produits et services
- \* La notion de marque, emballage et conditionnement, la qualité, les composantes du marché, la demande globale, le comportement des consommateurs, les études de la demande, l'environnement, les caractéristiques de l'offre

#### La mercatique des réseaux d'unités commerciales

- \* Les réseaux d'unités commerciales : les types de réseaux, les relations entre producteurs et distributeurs, les composantes des réseaux
- \* La stratégie mercatique des réseaux : le positionnement, le développement du réseau : produits, marques, prix, la stratégie d'achat et de logistique, la stratégie de communication.

## La relation commerciale

- \* Le contexte de la relation commerciale : la notion de la relation commerciale, caractéristiques des unités commerciales, e-commerce, vente à distance
- \* La mercatique opérationnelle de l'unité commerciale : le contact commercial, la gestion de l'offre, la mise en valeur de l'offre, le prix et les conditions commerciales, la mercatique après vente, la communication locale
- \* La relation commerciale et le marché : le comportement des clients, la concurrence, les partenaires institutionnels, la clientèle et zone de chalandise
- \* Le contexte organisationnel de la relation commerciale : les ressources humaines, la maintenance, les relations de l'unité commerciale, les achats et les approvisionnements

## Management des unités commerciales 193 heures

- \* Les fondements du management
- \* Le manager de l'unité commerciale
- \* Le management de l'équipe
- \* Le management de projet
- \* L'organisation de l'équipe

## Gestion des unités commerciales 140 heures

- \* Gestion courante de l'unité commerciale
- \* Gestion de l'offre
- \* Gestion des investissements
- \* Gestion prévisionnelle
- \* Evaluation des performances de l'unité commerciale

## Communication 60 heures

- \* Introduction à la communication
- \* La communication dans la relation managériale
- \* La communication dans la relation interpersonnelle
- \* La relation dans la relation commerciale

## Informatique commerciale 60 heures

- \* L'information commerciale, ressource stratégique
- \* Le travail collaboratif
- \* L'organisation de l'information
- \* Informatique appliquée à la gestion de la relation client et de l'offre
- \* Informatique appliquée à la gestion de l'unité commerciale
- \* Présentation et diffusion de l'information commerciale

## DEBOUCHES

Le BTS Management des Unités Commerciales a vocation à être un diplôme d'insertion professionnelle. Après ces études, vous pouvez en fonction de la taille et de la nature de l'entreprise, exercer des métiers diversifiés :

- ✚ Assistant chef de rayon, directeur adjoint de magasin ...
- ✚ Animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, marchandiseur ...
- ✚ Télévendeur, télé-conseiller ...
- ✚ Chargé d'accueil, chargé de l'administration commerciale...

Avec de l'expérience, vous pouvez évoluer vers les métiers de :

- ✚ Manager de rayon, responsable de rayon, directeur de magasin, responsable de site, chef d'agence commerciale, chef de secteur, responsable d'un centre de profits...
- ✚ Responsable de clientèle, chef des ventes, chef de marché ...
- ✚ Administrateur des ventes, responsable logistique, chef de groupe, chef de flux, superviseur...

Vous pouvez intégrer une troisième année de spécialisation post-BTS avant d'entrer dans la vie professionnelle.

## Conditions d'inscription

Etre titulaire d'un baccalauréat professionnel, général ou technologique

Millénaire – Le Bruyère 2000  
650, Rue Henri BECQUEREL  
34000 MONTPELLIER

Tel 09 83 45 42 47

cesamesup@orange.fr