

BTS Management des unités commerciales



Ce technicien supérieur peut prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale : magasin, supermarché, agence commerciale, entreprise de commerce électronique, assurance, banque.

Il remplit les missions suivantes :

- **management** : il assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale qu'il anime ;
- **gestion de la relation avec la clientèle** : au contact direct de la clientèle, il mène des actions pour l'attirer, l'accueillir, lui vendre les produits et/ou services répondant à ses attentes, la fidéliser ;
- **gestion et animation** de l'offre de produits et de services : chargé des relations avec les fournisseurs, il 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 réalise des études (clientèle, concurrence) pour prendre des décisions efficaces et améliorer les performances de l'unité commerciale.

► DEBOUCHES

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 (assurance, banque, immobilier, location, communication, transport).

METIERS ACCESSIBLES

En fonction de son expérience, de la taille de l'entreprise et des opportunités, il peut accéder à plusieurs niveaux de responsabilité.

- **Assistant** : second de rayon, assistant chef de rayon, directeur adjoint de magasin, chargé de clientèle, délégué commercial, marchandiseur, télévendeur, télé-conseiller, chargé d'accueil, chargé de l'administration commerciale.

- **Responsable** : manager de rayon, responsable de rayon, directeur de magasin, responsable de site, chef d'agence commerciale, responsable de clientèle, chef des ventes, chef de marché, administrateur des ventes, responsable logistique, chef de flux, superviseur.

► ACCES A LA FORMATION

En priorité :

- Bac STG ; Bac ES ; Bac L ; et Bac S ;
- Bac pro Commerce.

► PROGRAMME

Matières	Horaires Hebdomadaires		Coefficients
	1 ^{re} année	2 ^e année	
Culture générale et expression	2	2	3
Langue vivante 1	3	3	3
Economie générale	2	2	
Management des entreprises	*	*	
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		
Langue vivante 2 (facultatif)	2	2	
Accès aux ressources informatiques et documentaires (facultatif)	4	4	

* Depuis la rentrée 2008, les cours de « Management des entreprises » remplacent ceux de l'« économie d'entreprise » (Arrêté du 10/04/2008 – JO du 30/04/2008). Il sera l'objet d'une sous-épreuve à l'examen en 2010. L'intitulé, l'horaire et le coefficient de l'examen ne sont pas encore connus.

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

- Economie droit, coeff. 3 ;
- Analyse et conduite de la relation commerciale, coeff. 4 ;
- Projet de développement de l'unité commerciale, coeff. 4.

► DESCRIPTIF DES MATIERES

- **Management et gestion des unités commerciales** : Les thèmes abordés dans cet enseignement touchent à la 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 (étude de la clientèle et des produits, argumentation) ; le développement de la relation de service (accueil, information, conseil) ; 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).

► STAGE

12 à 14 semaines (dont 2 à 7 semaines consécutives) de stage complètent la formation des étudiants de lycées.

► STATISTIQUES

En 2008, dans l'académie d'Amiens : 427 élèves présentés, 313 admis (soit 73,3 % d'admis).

► POURSUITE D'ETUDES

L'objectif du BTS reste l'insertion professionnelle, même si la poursuite d'études est envisageable. Elle n'est pas acquise de plein droit et reste soumise à examen de dossier et/ou concours.

Le titulaire du BTS peut choisir à l'université :

- une licence professionnelle en un an, par exemple dans l'académie d'Amiens :
 - Activités et techniques de communication spécialité métiers des téléseuices, UFR des sciences de l'UPJV à Amiens ;
 - Assurance, banque, finance spécialité conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers, à l'IUT d'Amiens avec l'UFR d'économie et de gestion et l'Institut d'administration des entreprises (IAE) ;
 - Assistant export PME-PMI, à l'UFR d'économie et de gestion de l'UPJV (antenne de Beauvais) ;
 - Commerce spécialité responsable d'univers de consommation, à l'IUT d'Amiens avec l'UFR d'économie et de gestion de l'UPJV.
 - Management des organisations spécialité management des collectivités territoriales, à l'IUT de l'Oise avec l'UFR de droit et science politique et l'Institut de préparation à l'administration générale (IPAG).

Il existe d'autres licences professionnelles accessibles avec ce BTS dans l'académie d'Amiens. Renseignez-vous.

- une licence économie gestion mention sciences de gestion,
- une licence droit, économie, gestion mention économie, gestion, commerce.

Il peut aussi intégrer une école spécialisée ou une école supérieure de commerce recrutant des bac + 2 dans le cadre des admissions parallèles.

Pour connaître les poursuites d'études envisageables en Picardie, consultez le guide régional « Après le bac général et technologique en Picardie ».

► OU SE FORMER EN PICARDIE

• 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 :

- Institut régional d'enseignement technique supérieur, Saint-Quentin 02
- Lycée Saint-Rémy, Soissons 02
- Réseau institut supérieur de l'entreprise, Amiens 80
- Lycée du Sacré-Cœur, Amiens 80

• En apprentissage :

- Lycée Gay Lussac, Chauny 02 (avec le CFA académique)
- CFA de la CCI, Laon 02
- Lycée Félix Faure, Beauvais 60 (avec le CFA académique)
- CFA de la CCI de l'Oise, Nogent-sur-Oise 60
- CFAI Oise - PROMEO Formation, Senlis 60
- CFA Interfor-SIA, Amiens 80

► POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez les documents ONISEP :

- Guide « Après le Bac général et technologique en Picardie » ;
- Dossiers « Après le bac 2009 » ; « Les écoles de commerce » ;
- Diplômes « Les BTS » ;
- Grand Angle « Après un bac + 2 » ; « L'apprentissage en Picardie » ;
- Infosup « Après un BTS ou un DUT » ;
- Parcours « Les métiers du marketing, de la vente et de la pub », « Langues et international », « Banque, assurance, finance » ;
- Fiches métiers ONISEP.

Vous les trouverez : au centre de documentation et d'information (CDI) de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation

N'hésitez pas à rencontrer un conseiller d'orientation-psychologue.