

Code diplôme 32031213  
RNCP 34031

Diplôme Conforme au référentiel de l'ÉDUCATION NATIONALE en vigueur  
Chaque stagiaire bénéficie d'un accompagnement tout au long de son parcours par un conseiller en formation ou par le référent Handicap pour tout Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi Travailleur Handicapé.

## DUREE

<b>En formation continue en alternance sur 24 mois</b> 2 jours de cours par semaine 1100 à 1350 h en Centre si le stagiaire est de niveau IV Ou s'il a 3 ans d'expérience professionnelle	<b>En formation continue sur 10 mois</b> Formation à plein temps 39 h par semaine 1100 h en Centre 450 h en Entreprise minimum (cf calendrier joint)
--	---

## OBJECTIFS

Emplois visés	Activités exercées	Évolution de l'emploi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistant Chef de rayon</li> <li>Vendeur Conseil – e-commerce</li> <li>Chargé(e) de Clientèle</li> <li>Manager Adjoint</li> <li>Responsable d'Agence</li> </ul> <p>Vous intégrerez de préférence des entreprises de distribution (secteurs alimentaires ou spécialisés), de prestation de services, de commerce électronique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement de la relation client et vente conseil,</li> <li>Animation et dynamisation de l'offre commerciale,</li> <li>Gestion opérationnelle,</li> <li>Management de l'équipe commerciale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soit par l'évolution du poste lui-même, du fait de la croissance de l'entreprise,</li> <li>Soit vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de l'expérience, des compétences et des qualités personnelles.</li> </ul> <p><b>Poursuites d'Études</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Licences Professionnelles</li> </ul>

## PRE-REQUIS

- Être Titulaire ou ayant le niveau d'un BAC GENERAL, TECHNOLOGIQUE ou PROFESSIONNEL
- Avoir fini la scolarité menant à un diplôme de niveau IV
- Justifier de trois années d'expérience professionnelle

## PROFIL

- Savoirs** : bonne culture générale, intérêt pour les domaines économique et juridique, calculs commerciaux
- Savoir-faire** : esprit de synthèse et d'analyse.
- Savoir-être** : relationnel, rigueur, autonomie.

## MOYENS PEDAGOGIQUES

<b>Locaux</b> : 750 m <sup>2</sup> Comprenant 6 salles dont 1 salle de ressources.	<b>50</b> micro-ordinateurs en réseaux, dont 11 en accès libre.	<b>Divers</b> : Vidéoprojecteurs, Magasin pédagogique
---	---	---

## VALIDATION

Préparation et inscription auprès des services de l'Éducation Nationale, pour l'obtention du diplôme d'État  
Brevet de Technicien Supérieur **Management Commercial Opérationnel**

ÉPREUVES	Mode	Coeff	Durée
E1 Culture générale et expression (1)	Écrit	3	4 h
E2 Communication en langue vivante étrangère	Écrit	1,5	2 h
<ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension de l'écrit et expression écrite</li> <li>Compréhension et Production orale en continue et interaction</li> </ul>	Oral	1,5	20 mn
E3 Culture économique, juridique et managériale (1)	Écrit	3	4 h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Oral	3	30 mn
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement de la relation client et vente conseil</li> <li>Animation, dynamisation de l'offre commerciale</li> </ul>	Oral	3	30 mn
E5 Gestion Opérationnelle	Écrit	3	3 h
E6 Management de l'équipe commerciale	Écrit	3	2 h 30

(1) Dispenses possibles sur ces unités si les candidats sont déjà titulaires d'un niveau III ou supérieur dans une autre spécialité

## Vos contacts :

Gérante : Mme ALLEGRET Vanessa

Service Formation : Marie CHARLET – Amour BOCKET

Site : [www.ifpro.fr](http://www.ifpro.fr) - E-mail : [secretariat@ifpro.fr](mailto:secretariat@ifpro.fr) - ☎ 02.38.93.36.14

31 Avenue LM Chautemps – 45200 MONTARGIS

Sarl I.F.PRO au capital de 40 000 € - SIRET 39927651800012 - Code APE : 8559A - N°UAI 0450762 J

Enseignement Privé Identification Éducation Nationale 04500000 - Identifiant 244 501 268 45



# Plan de formation

## BLOC DE COMPETENCES n°1

### Développement de la Relation Client et Vente Conseil

260H

Activité 1.1 Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale,  
 Activité 1.2 Vente conseil,  
 Activité 1.3 Suivi de la relation client,  
 Activité 1.4 Suivi de la qualité de services,  
 Activité 1.5 Fidélisation de la clientèle  
 Activité 1.6 Développement de clientèle

- Assurer la veille informationnelle,
- Réaliser des études commerciales,
- Vendre,
- Entretenir la relation client.

## BLOC DE COMPETENCES n°2

### Animation et dynamisation de l'offre commerciale

260H

Activité 2.1 Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services,  
 Activité 2.2 Agencement de l'espace commercial,  
 Activité 2.3 Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel,  
 Activité 2.4 Mise en valeur de l'offre de produits et de services,  
 Activité 2.5 Organisation de promotions et d'animations commerciales,  
 Activité 2.6 Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale,  
 Activité 2.7 Analyse et suivi de l'action 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,
- Évaluer l'action commerciale.

## BLOC DE COMPETENCES n°3

### Assurer la gestion opérationnelle

150H

Activité 3.1 Fixation des objectifs commerciaux,  
 Activité 3.2 Gestion des approvisionnements et suivi des achats,  
 Activité 3.3 Gestion des stocks,  
 Activité 3.4 Suivi des règlements,  
 Activité 3.5 Élaboration des budgets,  
 Activité 3.6 Gestion des risques liés à l'activité commerciale,  
 Activité 3.7 Participation aux décisions d'investissement,  
 Activité 3.8 Analyse des performances,  
 Activité 3.9 Mise en œuvre du reporting.

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

## BLOC DE COMPETENCES n°4

### Manager l'équipe commerciale

150H

Activité 4.1 Évaluation des besoins en personnel,  
 Activité 4.2 Répartition des tâches,  
 Activité 4.3 Réalisation de plannings,  
 Activité 4.4 Organisation du travail,  
 Activité 4.5 Recrutement et intégration,  
 Activité 4.6 Animation et valorisation de l'équipe,  
 Activité 4.7 Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe,  
 Activité 4.8 Individualisation de la formation des membres de l'équipe.

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

### Culture Générale et Expression

100h

### Langue Vivante

Étrangère 100h

### Culture Économique, juridique et Managériale

100h

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations :
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation : Organiser un message orale : respect du sujet, structure interne du message

- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Production et interaction orales

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et méthodologies adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic (ou une partie) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.