



Diplôme Conforme au référentiel de l'EDUCATION 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.



## DURÉES ET MODALITÉS DE FORMATION

### Formation en contrat d'apprentissage sur 24 mois

- > 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

### En formation continue sur 10 mois :

- > Formation à plein temps 39 heures par semaine
- > 1100 heures en Centre et 450 heures en Entreprise minimum (cf calendrier joint)

## OBJECTIFS

### Emplois visés

- > Assistant(e) Chef de rayon
- > Vendeur(euse) Conseil – e-commerce
- > Chargé(e) de Clientèle
- > Manager Adjoint(e)
- > Responsable d'Agence



*Vous intégrerez de préférence des entreprises de distribution (secteurs alimentaires ou spécialisés), de prestation de services, de commerce électronique.*

### Activités exercées

- > Développement de la relation client et vente conseil,
- > Animation et dynamisation de l'offre commerciale,
- > Gestion opérationnelle,
- > Management de l'équipe commerciale.

### Évolution de l'emploi

- > Soit par l'évolution du poste lui-même, du fait de la croissance de l'entreprise,
- > Soit vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de l'expérience, des compétences et des qualités personnelles.

### Poursuites d'Etudes

- > Licences Professionnelles

## PRÉ-REQUIS

- > Être Titulaire ou ayant le niveau **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 PÉDAGOGIQUES

**Locaux** : 650 m2 Comprenant 7 salles dont 1 salle de ressources.

**90** micro-ordinateurs en réseau, dont 15 en accès libre et imprimante.

**Divers** : Tableaux interactifs, vidéoprojecteurs, magasin pédagogique, prêt ordinateur portable.

## 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**  
Nos formations ne donnent pas lieu à une validation par bloc de compétences ni de niveau d'équivalence ou de passerelle

ÉPREUVES	MODE	COEFF	DURÉE
<b>E1 Culture générale et expression</b>	Écrit	3	4 h
<b>E2 Communication en langue vivante étrangère</b>			
> Compréhension de l'écrit et expression écrite	Écrit	1,5	2 h
> Compréhension et Production orale en continue et interaction	Oral	1,5	30 mn
<b>E3 Culture économique, juridique et managériale</b>	Écrit	3	4 h
<b>E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale</b>			
> Développement de la relation client et vente conseil	Oral	3	30 mn
> Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Oral	3	30 mn
<b>E5 Gestion Opérationnelle</b>	Écrit	3	3 h
<b>E6 Management de l'équipe commerciale</b>	Écrit	3	2 h 30

**Vos contacts** : Gérante : Mme ALLEGRET - Service Formation : Marie CHARLET – Cassandra DURAND

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 0450762J



# Plan de formation

## BLOC DE COMPÉTENCES n°1

260h

### Développement de la Relation Client et Vente Conseil

**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.

## BLOC DE COMPÉTENCES n°2

260h

### Animation et dynamisation de l'offre commerciale

**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.

## BLOC DE COMPÉTENCES n°3

150h

### Assurer la gestion opérationnelle

**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.

## BLOC DE COMPÉTENCES n°4

150h

### Manager l'équipe commerciale

**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.

100h

### Culture Générale et Expression

- > 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** : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, choix des moyens d'expression appropriés,

**Organiser un message oral** : respect du sujet, structure interne du message.

100h

### LVI Anglais

- > Compréhension de documents écrits,
- > Production et interaction écrites,
- > Production et interaction orales.

100h

### Culture Économique, Juridique et Managériale

- > **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.