

PLAN DE FORMATION

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL (1^{ère} année) 2025-2026

730 heures.

Certification professionnelle de niveau 5 «Manager Commercial Opérationnel» - Enregistrée au RNCP sous le numéro 38362 par décision du directeur général de France Compétences en date du 11/12/2023, délivrée par Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, code NSF310/312

I. LES OBJECTIFS

Vous avez les compétences pour évoluer dans les domaines de la relation client, du management et de la vente. Vous êtes un atout polyvalent pour l'entreprise et son activité : vous l'accompagnez dans son développement et participez à sa transformation numérique. Vous êtes capable de déployer des actions physiques, tout comme d'avoir la responsabilité des outils numériques de votre entreprise, tels que sa plateforme e-commerce ou ses réseaux sociaux. Votre mission principale : développer le potentiel de votre entreprise. Cette formation vous permet de disposer des compétences d'un manager pour : Développer et gérer des unités commerciales et équipes de vente / Analyser les données commerciales pour adapter en permanence votre offre à votre entreprise et au marché / Être le contact privilégié de la clientèle pour l'attirer, savoir l'accueillir et vendre des produits ou des services / Être en relation avec les fournisseurs.

II. LES MODALITES ET CONDITIONS D'ACCES

La formation est ouverte aux titulaires d'un baccalauréat ou d'un issu d'un niveau 4.

- Via Parcoursup, accès direct à la formation.
- Hors Parcoursup, le parcours de sélection à la formation se compose d'un entretien individuel de 20 minutes.

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – 60 heures

- ✓ Appréhender et réaliser un message écrit et respecter les contraintes de la langue écrite
- ✓ Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- ✓ Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE – 70 heures

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

CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE – 90 heures

- ✓ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- ✓ Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- ✓ Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées
- ✓ Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- ✓ Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL – 110 heures

- ✓ Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- ✓ Vente conseil
- ✓ Suivi de la relation client et suivi de la qualité de services
- ✓ Fidélisation de la clientèle développement de la clientèle

ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE – 90 heures

- ✓ Elaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- ✓ Agencement de l'espace commercial et maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- ✓ Mise en valeur de l'offre de produits et de services / Organisation de promotions et d'animations commerciales
- ✓ Conception et mise en place de la communication au sein de l'unité commerciale
- ✓ Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale
- ✓ Analyse et suivi de l'action commerciale

ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE – 90 heures

- ✓ Fixation des objectifs commerciaux
- ✓ Gestion des approvisionnements et suivi des achats / Gestion des stocks
- ✓ Suivi des règlements et élaboration des budgets / Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- ✓ Participation aux décisions d'investissement, analyse des performances et mise en œuvre du reporting

MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE– 80 heures

- ✓ Evaluation des besoins en personnel
- ✓ Répartition des tâches et réalisation de plannings
- ✓ Organisation du travail
- ✓ Recrutement et intégration et animation et valorisation de l'équipe
- ✓ Evaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe / Individualisation de la formation des membres de l'équipe

ENTREPRENEURIAT– 55 heures

COMPETENCES TRANSVERSALES – 66 heures

- ✓ Intégration
- ✓ Inclusion
- ✓ Inscription rectorat
- ✓ Hep esprit critique / créativité / on boarding
- ✓ Informatique
- ✓ Décoder l'IA
- ✓ Préparation examen
- ✓ Passeport BTS UP'
- ✓ Atelier posture pro
- ✓ Atelier posture professionnelle

HEURES EVALUATION – 19 heures

LES METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les blocs de compétences sont constitués de différents modules de formation. Pour chaque module, les apprenants suivent des enseignements en présentiel, complétés par des parcours en e-learning. Ils participent également à des ateliers de mise en pratique et d'accompagnement et réalisent des dossiers professionnels collectifs et individuels.

Dans le cadre de la formation ouverte à distance, les apprenants bénéficient d'un accompagnement pédagogique sur 360 learning ainsi qu'un accompagnement technique personnalisé. Un tuteur référent les guide tout au long du parcours pour assurer la compréhension des contenus et la progression des apprentissages, tandis qu'une assistance technique est disponible pour garantir une expérience fluide sur la plateforme de formation.

IV. LES MOYENS D'ENCADREMENT

Une équipe d'intervenant assure la qualité de la formation.

La liste est en annexe de ce document, elle est non exhaustive et sera mise à jour lors de la rentrée.

Un référent de la mobilité nationale et internationale est à la disposition des apprenants afin de les accompagner dans leur mobilité au sein de nos campus et à l'international : Philippe Akueson.

- Pour une mobilité nationale : referentmobilitenationale@competences-developpement.fr
- Pour une mobilité internationale : referentmobiliteinternationale@competences-developpement.fr

V. LES SUIVIS ET EVALUATIONS

Le BTS est composé de 6 UE et d'1 UE facultative validées par :

- 5 épreuves écrites
- 3 épreuves orales + 1 pour l'UE facultative

Des contrôles continus permettent d'encadrer l'acquisition des connaissances et compétences nécessaires au passage de l'examen d'Etat.

Des « BTS blancs » sont organisés pour mettre les apprenants en situation d'examen.

VI. LES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE ou DU DIPLOME

Le BTS étant un diplôme d'Etat, son obtention est conditionnée à l'unique réussite de l'examen final.

VII. LES MODALITES D'ORGANISATION

Nos campus sont ouverts de 8h00 à 18h00.

Un guide « Bien vivre mon année, le guide de tous les services aux apprenants » est remis chaque année aux apprenants dès leur inscription. Ce guide comporte des informations sur l'accessibilité et l'aménagement du campus.

VIII. RECUEIL DES APPRECIATIONS

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'école recueille les appréciations des apprenants par module ou à la fin de chaque semestre sous la forme d'un questionnaire de satisfaction en ligne. Il recueille également la satisfaction globale des apprenants en fin de formation.

Les questions portent sur la formation ainsi que sur les conditions de vie et de travail à l'IFAG.

Les données recueillies sont analysées et permettent d'asseoir une démarche d'amélioration de la qualité des cours dispensés.

ANNEXE

Liste des intervenants (liste non exhaustive)

NOM Prénom	Qualification
RENESSIO Jean-Paul	Master 1 Lettres histoires-Geographie
CLIPPE Laurent	Licence Economie
PAPAJAK Sylvain	Maitrise des Sciences et Techniques Comptables et Financières
BIREMBAUX Richard	BTS MUC / Titre professionnel de formateur pour adultes
HOUBART Hervé	Diplôme de Management et commerce option Marketing
AOUAINATE Hicham	Mastère Spécialise : Management des projets et programmes.
Carton Catherine	Maitrise Marketing
Berrada Loubna	DEA
Cernis Justin	equivalent capes langues modernes
Longour Julien	Master strategie commerciale
Levrat Catherine	Maitrise de sciences et gestion
Charles Emmanuel	Licence management interne
Bangué Emmanuel	ecole superieur de commerce
Brunengo Sabine	Maitrise administration economie et sociale
Moulin Léo	Licence Gestion
Mohr Valerie	DESS gestion du personnel
CROMBET Hélène	Doctorat Sciences Humaines
CUISINAUD Laetitia	Licence communication et information
DARMAYAN Valérie	LEA Anglais / Allemand
GONZALEZ Lydia	BTS Force de vente
HOYUELA Emily	Mastere Achats industriels
JOUSSET Julie	Mastère Histoire
LEVASSORT Laurent	Doctorat lettres moderne
NFATI Othman	MASTER MEEF economie Gestion
SCHMUTZ Axel	Licence Sciences économiques
SEMEGA Youssef	Mastère entrepreneuriat et gestion projet
SERVAT Annie	Licence lettres modernes
VERGNES Geoffrey	Mastère ressources humaines
DESCHAMPS Laurence	DESS CAAE (administration des entreprises) / Etudes supérieures en Economie et en Marketing
EL HIYANI Rhizlène	BTS MUC / TP Formateur professionnel d'adultes
ESSEUL Ariane	BTS Communication des entreprises / Formation attachée commercial tourisme / Centre perfectionnement des cadres (CCI) / BACF formateur pro pour adultes.
FONTENEAU Coraline	ESCEM- Diplome grande école de commerce
IACONO Sophie	Master of sciences in international business management
PHILIPPE Antonin	M2 adminitration des entreprises / M2 Care - innovation sociale et santé (école design)
PICHOT Alexandre	Master management commerce entrepreneuriat

RIBERT Alexandre	Master 2 Responsable opérationnel de centre de profit
STRUMINSKI CASSEZ Amélie	Master 2 allemand / anglais C2 / Italien B1
SURZUR DE LOBEL Arnaud	M2 Droits des contrats des services informatiques / M2 Encadrement des projets de fin d'étude média, digital, city, care, food.
WANIEZ Christian	Master MECF IFAG / Titre Niv 6 coach formateur + certification ICF Coach
FORESTIER Carole	DUT technique de commercialisation / Maitrise information et communication d'entreprise
GENELOT Meryl	Master en relations internationales / Maitrise en relation international / deployer démarche RSE
LASCARY Yannick	Master 2 Management des organisations / Formateur management, vente et commerce
ROUX Chloé	Brevet technique dessinateur maquettiste / Formateur redaction et communication techniques des entreprises,
PILLE Sabine	DEA Mécanique des fluides (bac+5) / Ingenieur centrale (bac+5) / certifiée formateur en entreprise
GUEUX QUEMPEL Pauline	MBA2 Manager d'entreprise
GUYON Anne	Maitrise sciences economie / Coach professionnelle
MARIONNEAU Julien	Master Manager d'entreprise et centre de profit
CLARENS Nicolas	Maitrise FLE / Accréditation TOEIC
LORANDEL Théo	LEA - Commerce international / SLAM faire et apprendre
LE JANNOU Franz	Coach professionnel Niveau 1
GRANDPOLD Nathalie	Master Arts, Lettre et Langues
LOPEZ Valérie	Licence espagnol
MARQUAND Fiona	Maîtrise Science Po
LESAGE Géraldine	Maitrise profesionnelle
BORDES Mathilde	Master's Degree in International management – MIEX
ROY Julien	Bts Action commerciale
MARSOL Sylvain	Master Management et administration des entreprises
BELLAVOINE Xavier	Diplôme d'université Formateur d'Adultes
GERS Laurence	Master Management des ressources humaines
BRUNET Dominique	Maitrise Sciences economiques
MARTINEZ Laurie	Master Manager du développement commercial
OLLE Véronique	Master 2 Management et administration des entreprises
MENSAH NEGLOKPE Sabrina	Diplôme Comptabilité et Gestion
PRIEUR Solène	Licence professionnelle management des organisations
VOGEL Linda	Master sciences humaines et sociales
QUERY Orlane	Licence de sociologie
GATINES Thierry	Doctorat Economie
MILLERON Renan	Licence Banque Assurance
DEBOUBA Thameur	Licence Sciences humaines
RODAMEL Anita	Master manager RH
ALEX CODET Grégoire	MASTER MEEF 2014
LANFREY Audrey	BTS assurance

AKNIN Daniel	DEC Diplôme expertise comptable
ROZE Judith	Master Management
RIBIER Stéphanie	BTS MUC
RENESSIO Jean-Paul	Master 1 Lettres histoires-Geographie
PERDRIAUD Hugues	Master Histoire
ELLA-MENYE Gustave	Maitrise en droit Européen et International
DRIEGE Jean	Master 2 « Responsable en gestion, consultance en organisation de projets de développement et d'innovation
KITIYI KAPOU Brice	Doctorat en Sciences de Gestion
DHULST Thibault	Master 1 de management et Gestion
GUERMONPREZ Christophe	WIBS ESC TITRE CERTIFIE NIVEAU 1
WALLYN Nicolas	Maitrise Administration économique et sociale
BIREMBAUX Richard	BTS MUC / Titre professionnel de formateur pour adultes
LALVEE Rachel	Diplome Universitaire en Commerce International
HUVELLE Gilbert	Certification IOBSP
DEFOSSEZ Christophe	BTS Action Commerciale
FOURNIER BASTISTE	Titre Formateur professionnel pour Adultes
BIREMBAUX RICHARD	Titre Professionnel de Formateur pour Adultes
KITIYI KAPOU BRICE	Doctorat en sciences de gestion
GODBERT ALEXANDRE	Master 2 Management Logistique et Gestion des Flux
CHARLOT MICHAEL	Master Management, Qualité, conduite d'affaires et relation clients-ISM UVSQ
CASSART ISABELLE	Mastere 2 Langues Etrangères
FLORENTIN FERNANDES	Mastere 2 Langues Etrangères
POMART SABINE	DIPLOME SUPERIEUR DE RESPONSABLE EN GESTION
ARNOUX Dominique	DUT GEA / EXPERTE EN MANAGEMENT
ATTAL Marleen	MASTER EN AFFAIRES INTERNATIONALES
BEKKA Alexandra	MASTER RECHERCHE GESTION & DYNAMIQUE DES ORGANISATIONS
BUFFI Amandine	MASTER Marketing Management commercial spécialité planning stratégique, Stratégie digital et Brand Content
HAMEL Aurélien	DESS Banque Finance
NASCIMENTO Caroline	MASTER 2 Coach consultante certifiée
TOURRET Franck	Doctorat Arts et Sciences de l'art
TRIBENO Bernardo	MASTER of Business Administration