

PLAN DE FORMATION

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL 2025-2027

1350 heures.

Diplôme de niveau 5 Brevet de technicien supérieur « Manager Commercial Opérationnel » enregistré au RNCP sous le numéro 38362 par décision du directeur général de France Compétences en date du 11/12/2023, délivré 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 le fait 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 titre ou diplôme 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.

« La préparation du brevet de technicien supérieur par la voie scolaire et par la voie de l'apprentissage est ouverte aux candidats qui :

1° Soit sont titulaires du baccalauréat professionnel ;

2° Soit sont titulaires du baccalauréat technologique ;

3° Soit sont titulaires du baccalauréat général ou du diplôme d'accès aux études universitaires ;

4° Soit sont titulaires d'un titre ou diplôme classé dans le répertoire national des certifications professionnelles au moins au niveau 4 ou d'un diplôme reconnu conjointement par la France et un Etat partenaire.

Peuvent par ailleurs être admis les candidats ayant suivi une formation à l'étranger autre que celles mentionnées aux alinéas précédents, par décision du recteur de région académique prise après avis de l'équipe pédagogique. »

(Code de l'éducation art. D612-30)

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – 100 heures

- ✓ **Appréhender et réaliser un message écrit :**
 - 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
- ✓ **Communiquer oralement :**
 - S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs
 - Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE – 120 heures

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- ✓ **Communication en langue vivante étrangère 1 : Compréhension de l'écrit et expression écrite**
 - Compréhension de documents écrits
 - Production écrite
 - Compréhension de l'oral
 - Production et interactions orales
- ✓ **Communication en langue vivante étrangère 1 : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction**
 - Compréhension de l'oral
 - Production et interactions orales

CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE – 168 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
- ✓ Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- ✓ Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

BLOC DE COMPETENCES N°1 : DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL– 178 heures

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

BLOC DE COMPETENCES N°2 : ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE – 187 heures

- ✓ Elaborer 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
- ✓ Evaluer l'action commerciale

BLOC DE COMPETENCES 3 : ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE – 150 heures

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

BLOC DE COMPETENCES 4 : MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE– 136 heures

- ✓ Organiser le travail de l'équipe commerciale
- ✓ Recruter des collaborateurs
- ✓ Animer l'équipe commerciale
- ✓ Evaluer les performances de l'équipe commerciale

BLOC FACULTATIF ENTREPRENEURIAT– 94 heures

- ✓ Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale
- ✓ Choisir le positionnement de l'unité commerciale
- ✓ Evaluer le potentiel commercial
- ✓ Mesurer la solidité des relations de partenariat envisagées
- ✓ Effectuer la gestion prévisionnelle des ressources humaines
- ✓ Etudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise

HORS BLOC DE COMPETENCES – 161 heures

- ✓ Inclusion
- ✓ Parcours éducatif HEP
- ✓ Informatique
- ✓ Décoder l'IA
- ✓ Préparation examen
- ✓ Accompagnement vers le projet personnel et professionnel Parcours éducatif BTS' UP
- ✓ Atelier posture professionnelle

HEURES EVALUATION – 56 heures

IV. 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.

V. 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 : <mailto:referentmobiliteinternationale@competences-developpement.fr>

VI. LES SUIVIS ET EVALUATIONS

Des évaluations formatives permettent d'encadrer l'acquisition des connaissances et compétences nécessaires au passage de l'examen.

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

VII. LES CONDITIONS D'OBTENTION DU DIPLÔME

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

Le BTS est composé de 6 UE et d'4 UE facultatives validées par :

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

VIII. 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.

IX. 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 Histoire-Géographie
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	Équivalent capes langues modernes
Longour Julien	Master stratégie commerciale
Levrat Catherine	Maitrise de sciences et gestion
Charles Emmanuel	Licence management interne
Bangué Emmanuel	École supérieure de commerce
Brunengo Sabine	Maitrise administration économie 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	Mastère Achats industriels
JOUSSET Julie	Mastère Histoire
LEVASSORT Laurent	Doctorat lettres moderne
NFATI Othman	MASTER MEEF économie 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- Diplôme grande école de commerce
IACONO Sophie	Master of sciences in international business management
PHILIPPE Antonin	M2 administration 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 MECP 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 rédaction et communication technique des entreprises,
PILLE Sabine	DEA Mécanique des fluides (bac+5) / Ingénieur centrale (bac+5) / certifiée formateur en entreprise
GUEUX QUEMPEL Pauline	MBA2 Manager d'entreprise
GUYON Anne	Maitrise sciences économie / 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, Lettres et Langues
LOPEZ Valérie	Licence espagnol
MARQUAND Fiona	Maîtrise Science Po
LESAGE Géraldine	Maitrise professionnelle
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 économiques
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 Histoire-Géographie
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	Diplôme 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	Mastère 2 Langues Etrangères
FLORENTIN FERNANDES	Mastère 2 Langues Etrangères
POMART SABINE	DIPLOME SUPERIEUR DE RESPONSABLE EN GESTION
ARNOUX Dominique	DUT GEA / EXPEPTE 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