

Management des unités commerciales

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

Il-elle remplit les missions suivantes :

- **management** : il-elle assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale qu'il-elle anime ;
- **gestion de la relation avec la clientèle** : au contact direct de la clientèle, dans une relation de plus en plus personnalisée, il-elle mène des actions de prospection, d'accueil, de négociation et de vente (produits et/ou services) répondant à ses attentes, de fidélisation ; les clients peuvent être des particuliers (grand public) ou des professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans ...) ;
- **gestion et animation** de l'offre de produits et de services : chargé-e des relations avec les fournisseurs, il-elle 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-elle réalise des études (clientèle, concurrence) pour prendre des décisions efficaces et améliorer les performances de l'unité commerciale.

Débouchés

Il-elle exerce ses activités sous l'autorité d'un-e dirigeant-e 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).

Métiers accessibles :

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

- **Assistant-e** : second-e de rayon, assistant-e chef-fe de rayon, directeur-trice adjoint-e de magasin, chargé-e de clientèle, délégué-e commercial-e, marchandiseur-euse, télévendeur-euse, téléconseiller-ère, chargé-e d'accueil, chargé-e de l'administration commerciale.

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

Accès à la formation

En priorité :

- Bac STMG ; Bac ES, Bac L et Bac S ;
- Bac pro Commerce.

Programme

Matières	Horaires Hebdomadaires		Coeff.
	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	2	2	
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	

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

- Economie, droit et management des entreprises, coeff. 3 :
 - Economie et droit, coeff. 2 ;
 - Management des entreprises, coeff. 1 ;
- Analyse et conduite de la relation commerciale, coeff. 4 ;
- Projet de développement de l'unité commerciale, coeff. 4.

Enseignements professionnels

- **Management et gestion des unités commerciales** : 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 (découverte des besoins, 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).

Stages (ne concerne pas les apprenti-e-s)

12 à 14 semaines de stage (dont 4 semaines consécutives au moins en 1^{ère} année) complètent la formation.

Poursuites d'études

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.

- **licence professionnelle** en un an, par exemple *dans l'académie d'Amiens* :
 - Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers, à l'IUT d'Amiens ;
 - Assistant export PME-PMI, à L'UFR d'économie et de gestion de l'UPJV ;
 - Responsable univers de consommation, à l'IUT d'Amiens ;
 - Métiers des téléservices, UFR des sciences de l'UPJV à Amiens ;
 - Développement commercial et gestion des échanges, IUT de l'Oise site de Beauvais ;
 - Management des collectivités territoriales, à l'IUT de l'Oise site de Creil...
 - Commerce international, Institution Guynemer à Compiègne ;
- **licence** mentions : Gestion parcours management (IAE Amiens), Sciences économiques parcours stratégie des entreprises, Economie et gestion mention gestion de l'entreprise (CNAM Amiens et IUT de Laon)
- **DUT en année spéciale** (1 an) à l'IUT d'Amiens : techniques de commercialisation ; gestion des entreprises et administrations ;

- Plus rarement, une **école de commerce** recrutant des bac+2 dans le cadre des admissions parallèles : France Business School à Amiens ou ESC Compiègne...

Pour connaître les poursuites d'études envisageables en Picardie, consultez le guide régional « Après un bac+2 ».

Où se former en NC?

Lycée La Pérouse

en savoir +

- www.onisep.fr et www.onisep.fr/amiens
- www.monstageenligne.fr

Consultez les documents* de l'ONISEP :

- Guides régionaux « Après le bac : choisir ses études supérieures », « Après un bac + 2 » ;
- Dossiers « Après le bac », « Etudier et travailler à l'étranger », « Quels métiers pour demain ? », « Les écoles de commerce » ;
- Diplômes « Les BTSa/BTS » ;
- Parcours « Les métiers du marketing, de la publicité et de la vente », « Les métiers des langues et de l'international », « Les métiers de la banque et de l'assurance ».

* les documents régionaux sont également en ligne sur www.onisep.fr/amiens.

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

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