



# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

## PROGRAMME DE LA FORMATION

# Compétences du domaine professionnel

## Mercatique

## 1 - Les bases de la mercatique

- la démarche mercatique
- le marché des produits et services

#### 2 - La relation commerciale

- son contexte
- le marché
- la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale
- le contexte organisationnel
- l'évaluation des performances

#### 3 - La mercatique des réseaux d'unités commerciales

- les réseaux
- leur stratégie mercatique

## Management des unités commerciales

## 1 - Les fondements du management

- l'organisation
- l'individu dans l'organisation
- le management

## 2 - Le manageur de l'unité commerciale

- ses missions
- ses outils

#### 3 – Le management de l'équipe de l'unité commerciale

- le contexte réglementaire
- l'équipe commerciale







- sa constitution et son évolution
- la valorisation de son potentiel
- sa rémunération

## 4- L'organisation de l'équipe

- l'organisation de son travail
- l'animation

# 5- Le management de projet

- les techniques et méthodes
- Gestion des unités commerciales

## 1 - Gestion courante de l'unité commerciale

- le cycle d'exploitation
- les opérations de règlement
- les relations avec les banques
- les stocks
- la trésorerie
- l'analyse de l'exploitation

#### 2 - Gestion des investissements

- la notion d'investissement
- les ressources internes et externes de financement
- la rentabilité des investissements

## 3 - Gestion de l'offre de l'unité commerciale

- les coûts dans l'unité commerciale
- la fixation des prix

## 4 - Gestion prévisionnelle

- la démarche budgétaire
- les méthodes de prévision
- les budgets

## 5- Evaluation des performances de l'unité commerciale

- les tableaux de bord
- la gestion des risques







#### Communication

## 1 - La communication dans la relation interpersonnelle

- les acteurs de la communication
- les relations entre les acteurs
- l'impact de l'environnement social
- l'efficacité relationnelle
- la communication professionnelle : règles et outils

## 2 - La communication dans la relation managériale

- les spécificités de la communication managériale
- la communication et le management de projet

### 3 - La communication dans la relation commerciale

- le diagnostic de la situation de relation commerciale
- les spécificités de la communication dans la relation commerciale

## Informatique commerciale

## 1 - L'information commerciale, ressource stratégique

- les différents types d'information commerciale
- la qualité de l'information commerciale
- l'accès à l'information

## 2 - L'organisation de l'information

- l'organisation des informations
- l'organisation physique et matérielle
- le poste de travail commercial
- la mutualisation et le partage de l'information commerciale
- l'organisation des échanges
- la mise en oeuvre du travail collaboratif

## 3 - Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle

- la qualification des données clientèle
- la segmentation de la clientèle
- les actions personnalisées
- les études et enquêtes

#### 4 – Informatique appliquée à la gestion de l'offre

- la définition générique de l'offre
- l'élaboration de l'offre adaptée à l'unité commerciale
- la mise en place de l'offre dans l'unité commerciale





## 5 - Informatique appliquée à la gestion de l'unité commerciale

- l'élaboration du tableau de bord
- le suivi des objectifs et le contrôle des performances

## 6- Présentation et diffusion de l'information commerciale

- la définition de l'identité graphique de l'unité commerciale
- l'élaboration des supports de communication
- les modalités de la diffusion de l'information commerciale

# Savoirs associés

#### © Economie

- La coordination des décisions par l'échange
- La création de richesses et la croissance économique
- La répartition des richesses
- Le financement des activités économiques
- La politique économique dans un cadre européen
- La gouvernance de l'économie mondiale

#### Droit

- L'individu au travail
- Les structures et les organisations
- Le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- L'immatériel dans les activités économiques
- L'entreprise face au risque

## Management des entreprises

## 1 - Finaliser et décider :

- Entreprendre et diriger :
  - · Entreprendre et gérer
  - · Finaliser, mobiliser et évaluer
  - Diriger et décider







- Elaborer une stratégie :
  - · Définir une démarche stratégique
  - Etablir un diagnostic stratégique
  - · Effectuer des choix stratégiques

# 2 - Mettre en œuvre une stratégie

- Adapter la structure :
  - · Choisir une structure
  - Faire évoluer la structure
- Mobiliser les ressources :
  - Mobiliser les ressources humaines
  - Optimiser les ressources technologiques et la connaissance
  - · Financer les activités
- Langue vivante étrangère Culture générale et expression
  - Maîtrise des techniques d'expression et de communication écrites et orales notamment dans le milieu professionnel



