



RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Lycée **LE CASTEL**
BTS MUC
Réorientation
22, rue Daubenton
21000 Dijon

☎ : 03 80 76 70 00
Fax : 03 80 76 70 39

0210019g@ac-dijon.fr

<http://www.lyc-lecastel.fr>

BTS MUC

Réorientation

BTS Management des Unités Commerciales

Réorientation

Contenu de la formation

Sommaire :

- **Domaines d'activités d'un titulaire du BTS MUC**
- **Compétences à l'issue de la formation**
- **Enseignements**
- **Stages**
- **Activités professionnelles préparées**
- **Les métiers après le BTS MUC**

Cette formation s'adresse à des étudiants voulant se réorienter à l'issue d'un premier semestre universitaire.

Intensive, elle nécessite motivation et engagement.

DOMAINES D'ACTIVITES DU TITULAIRE DU BTS MUC

Le titulaire d'un BTS MUC travaille dans une unité commerciale : commerce de tout type ou banque.

Ses domaines d'interventions sont :

- ✚ Le fonctionnement courant de l'unité commerciale et merchandising
- ✚ Le contact avec la clientèle (accueil, vente, fidélisation)
- ✚ La gestion des approvisionnements
- ✚ L'organisation du travail de l'équipe du point de vente (management, organisation)

COMPETENCES A L'ISSUE DE LA FORMATION

Vous aurez acquis la formation des **responsables** de tout ou partie d'une **unité commerciale physique** (point de vente, supermarché, hypermarché, agence commerciale) ou **virtuelle** (site marchand Internet, centre d'appels téléphoniques...)

ENSEIGNEMENTS

- ✚ Culture générale et expression
- ✚ Langue vivante étrangère anglais
- ✚ Economie générale
- ✚ Droit
- ✚ Management
- ✚ Management et gestion des unités commerciales
- ✚ Mercatique
- ✚ Informatique commerciale
- ✚ Communication commerciale

STAGES

- ✚ 6 semaines de stages
- ✚ Des journées professionnelles en unité commerciale

ACTIVITES PROFESSIONNELLES PREPAREES

Management de l'unité commerciale

- + Management de l'équipe commerciale
 - Recrutement et formation
 - Organisation du travail
 - Animation et motivation
 - Evaluation des performances
- + Gestion de l'unité commerciale
 - Participation à la définition des objectifs
 - Gestion prévisionnelle
 - Gestion des équipements
 - Evaluation des performances commerciales et financières
- + Gestion de projet
 - Conception et réalisation d'actions commerciales
 - Conception et réalisation d'action d'organisation interne
 - Conception et réalisation d'études pour le développement de l'offre commerciale et de la clientèle

Gestion de la relation avec la clientèle

- + Vente
 - Préparation de la vente : outils d'aide à la vente, étude de la clientèle et des produits
 - Contact et découverte des besoins du client
 - Argumentation
 - Conclusion de l'entretien commercial et offre de services associés
- + Développement de la relation de service
 - Accueil, information et conseil
 - Gestion des insatisfactions et des suggestions du client
 - Suivi de la qualité des prestations
- + Fidélisation et création de trafic de clientèle vers l'unité commerciale
 - Participation aux opérations coordonnées par le siège ou l'enseigne
 - Conception et mise en œuvre d'actions locales
 - Évaluation des effets des actions

Gestion et animation de l'offre de produits et de services

- ✚ Participation à l'élaboration de l'offre de produits et de services
 - Exploitation des informations sur l'offre de produits et de services
 - Exploitation des informations sur la clientèle
 - Evaluation des performances commerciales
 - Proposition d'adaptation et d'évolution d'une offre
- ✚ Mise à disposition de l'offre de produits
 - Gestion des approvisionnements
 - Gestion des relations avec les acteurs de la chaîne logistique
 - Contrôle de la qualité des produits et des services
- ✚ Mise à disposition de l'offre de services
 - Déclenchement des procédures internes de mise en œuvre d'un service
 - Gestion des relations avec les prestataires internes et externes
 - Contrôle de la qualité des prestations
- ✚ Animation de l'offre de produits et de services
 - Mise en place de l'offre de produits et de services dans le cadre de la politique commerciale
 - Création et mise en œuvre d'actions commerciales
 - Aménagement de l'unité commerciale

Recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale

- ✚ Organisation de l'information commerciale et de sa circulation
 - Mise en place d'un système de consultation et d'archivage des informations
 - Utilisation des ressources technologiques disponibles
 - Hiérarchisation des accès aux ressources en information
 - Adaptation et mise en forme des informations en fonction des destinataires
- ✚ Recherche et exploitation de l'information commerciale pour la décision
 - Interrogation du système d'information
 - Réalisation d'études (concurrence, clientèle ...)
 - Prise de décision à partir de l'information recueillie
- ✚ Contribution à la qualité du système d'information
 - Participation à l'amélioration du système d'information
 - Enrichissement permanent du système d'information
 - Participation à la sécurité du système

LES METIERS A L'ISSUE D'UN BTS MUC

En début de carrière

- ✚ Assistant chef de rayon
- ✚ Directeur-adjoint de magasin
- ✚ Animateur des ventes, Chargé de clientèle
- ✚ Conseiller commercial, Délégué commercial
- ✚ Vendeur-conseil
- ✚ marchandiseur, Télévendeur
- ✚ Télé-conseiller
- ✚ Chargé d'accueil
- ✚ Chargé de l'administration commerciale

En cours de carrière

- ✚ Directeur de magasin
- ✚ Responsable de site
- ✚ Responsable d'agence
- ✚ Chef d'agence commerciale
- ✚ Chef de secteur
- ✚ Responsable d'un centre de profits
- ✚ Responsable de clientèle
- ✚ Chef des ventes
- ✚ Chef de marché
- ✚ Administrateur des ventes
- ✚ Chef de caisse
- ✚ Responsable logistique
- ✚ Chef de groupe
- ✚ Chef de flux