

BTS Management des Unités Commerciales

Définition

Le titulaire du BTS MUC est formé pour gérer une unité commerciale. Son champ d'activité est large, puisqu'il couvre l'ensemble des entreprises qui ont pour finalité de vendre des produits ou des services. Au contact direct de la clientèle, il mène des actions pour attirer, accueillir, vendre et fidéliser. Il veille à adapter l'offre commerciale à l'évolution du marché. Il gère l'exploitation et les ressources humaines de l'unité qui est placée sous sa responsabilité.

Emplois visés

a) Après le BTS

- conseiller commercial
- chargé de clientèle
- délégué commercial
- chargé de rayon
- directeur adjoint de magasin
- chargé d'administration commerciale, ...

b) Après avoir accédé à des responsabilités

- manager de rayon
- directeur de magasin
- responsable de sites
- responsable d'agence
- chef de secteur
- responsable de centre de profit
- responsable de clientèle
- chef des ventes
- chef de flux
- chef de groupe
- superviseur, ...

Niveau et compétences générales

- tout baccalauréat
- disponibilité, ouverture d'esprit, confiance en soi, sens de la communication

Durée de la formation

- 2 ans

Rythme hebdomadaire

Alternance	2 jours de cours et 3 jours en entreprise
-------------------	---

ENSEIGNEMENT GENERAL

❶ FRANÇAIS

- techniques d'expression orale
- préparation de l'épreuve écrite : synthèse (notée sur 40), écriture personnelle avec analyse des documents proposés (notée sur 20)

**❷ LANGUES VIVANTES : LV1 OBLIGATOIRE
LV2 EN OPTION**

- acquisition du langage commercial, administratif et économique
- expression orale (à partir de documents écrits, audio ou vidéo)
- expression écrite

❸ ECONOMIE GENERALE

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

❹ DROIT

- l'individu et le travail
- les structures et les organisations
- le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- l'immatériel dans la relation économique
- l'entreprise face au risque

❺ MANAGEMENT

- entreprendre et diriger
- élaborer une stratégie
- adapter la structure
- mobiliser les ressources

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

❶ MERCATIQUE

- processus de la décision et de l'action
- étude des marchés, concurrence, veille commerciale
- réseaux et stratégie (développement, marque, positionnement, communication, logistique)
- gestion de l'offre commerciale, prix et négociation

❷ MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES (MUC)

- fondements du management
- définition du manager, missions et outils
- management d'une équipe commerciale, évolution et valorisation
- organisation de l'équipe, coordination de l'action
- management du projet, méthodes et techniques

❸ GESTION DES UNITES COMMERCIALES (GUC)

- gestion courante (règlements, stocks, trésorerie, analyse)
- rentabilité des investissements
- gestion des marges, analyse des coûts et fixation des prix
- gestion budgétaire
- évaluation des performances, tableaux de bord, gestion des risques

❹ COMMUNICATION ET DIAGNOSTIC

- communication interpersonnelle
- communication managériale
- communication commerciale

❺ INFORMATIQUE COMMERCIALE (LABORATOIRE)

- l'information, ressource stratégique
- les bases de données clients
- les logiciels d'optimisation de l'offre
- suivi informatique des tableaux de bord, des objectifs et des performances
- PAO, identité graphique et supports de communication

**❻ ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION
COMMERCIALE (ACRC)**

Présentation d'un dossier descriptif de l'activité professionnelle et des diverses missions réalisées dans le cadre d'une prise de responsabilité.

**❼ PROJET DE DEVELOPPEMENT D'UNE UNITE
COMMERCIALE**

Etude d'un projet de développement de l'unité commerciale, analyse des conséquences, faisabilité, risques, opportunités et cohérence globale avec le réseau commercial.

REGLEMENT D'EXAMEN

Intitulé des épreuves	Mode	Durée	Coeff.
Epreuves obligatoires			
E1. Français	Ecrit	4 h	3
E2. Langue vivante 1	Ecrit	2 h	1.5
	Oral	20 min*	1.5
E3. Économie- Droit – Management E3.1 Economie / Droit E3.2 Management	Ecrit	4 h	2
	Ecrit	3 h	1
E4. Management et gestion des Unités commerciales	Ecrit	5 h	4
E5. Analyse et conduite de la relation commerciale	Oral	45 min*	4
E6. Projet de développement d'une unité commerciale	Oral	40 min	4
Épreuve(s) facultative(s)			
EF1. Langue vivante 2	Oral	20 min*	1

* avec un temps égal de préparation

(Document non contractuel)