

Diplôme : Brevet de technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel

Compétences Professionnelles visées

1. Développer la relation client et assurer la vente conseil :

- **Assurer la veille informationnelle**
 - Rechercher et mettre à jour l'information
 - Mobiliser les ressources numériques
 - Sélectionner l'information
 - Hiérarchiser l'information
 - Analyser l'information
 - Exploiter l'information pour la prise de décision
- **Réaliser et exploiter des études commerciales**
 - Construire une méthodologie
 - Recueillir les données
 - Exploiter les résultats
- **Vendre dans un contexte omnicanal**
 - Préparer la vente
 - Accueillir le client
 - Conseiller
 - Argumenter
 - Conclure la vente

2. Animer et dynamiser l'offre commerciale :

- **Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services**
 - Analyser la demande
 - Analyser l'offre existante
 - Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale
- **Organiser l'espace commercial**
 - Agencer l'espace commercial
 - Garantir la disponibilité de l'offre
 - Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif
 - Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité
- **Développer les performances de l'espace commercial**
 - Mettre en valeur les produits
 - Optimiser l'implantation de l'offre
 - Proposer et organiser des animations commerciales
 - Proposer et organiser des opérations promotionnelles
- **Concevoir et mettre en place la communication commerciale**
 - Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente
 - Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe
 - Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale
- **Évaluer l'action commerciale**
 - Analyser l'impact des actions mises en œuvre
 - Proposer des axes d'amélioration ou de développement

3. Assurer la gestion opérationnelle

- **Gérer les opérations courantes**
 - Garantir les approvisionnements
 - Gérer les stocks
 - Suivre les règlements et la trésorerie
 - Fixer les prix
 - Gérer les risques
- **Prévoir et budgétiser l'activité**
 - Fixer des objectifs commerciaux
 - Élaborer des budgets
 - Participer aux décisions d'investissement
- **Analyser les performances**
 - Concevoir et analyser un tableau de bord
 - Analyser la rentabilité de l'activité
 - Exploiter et enrichir le système d'information commercial
 - Proposer des mesures correctrices
 - Rendre compte

4. Manager l'équipe commerciale

- **Organiser le travail de l'équipe commerciale**
 - Recenser les ressources disponibles et les besoins
 - Répartir les tâches
 - Réaliser les plannings
 - Respecter la législation
- **Recruter des collaborateurs**
 - Évaluer les besoins en compétences et en personnel
 - Participer au recrutement
 - Conduire un entretien de recrutement
 - Intégrer les nouveaux arrivants
- **Animer l'équipe commerciale**
 - Transmettre et expliquer les informations
 - Conduire une réunion
 - Conduire un entretien
 - Favoriser l'implication des collaborateurs
 - Accompagner et motiver l'équipe
 - Repérer les besoins en formation
 - Participer à la formation des collaborateurs
 - Gérer les conflits et les situations de crise
 - Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux
- **Évaluer les performances de l'équipe commerciale**
 - Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe
 - Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives
 - Proposer des actions d'accompagnement