

# Management Commercial opérationnel

## Programme de formation

### Enseignement professionnel

#### Pôle 1 : Développement de la relation client et vente conseil.

- Assurer la veille informationnelle ; collecter, analyser et exploiter l'information commerciale
- Réaliser des études commerciales
- Vendre ; fidéliser et développer la clientèle
- Entretenir la relation client ; suivi de la qualité de service et de la relation client

#### Pôle 2 : animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial ; agencer et maintenir un espace commercial attractif et fonctionnel
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale ; mettre en valeur l'offre de produits et de services
- Évaluer l'action commerciale ; organiser les promotions & animations

#### Pôle 3 : Assurer la gestion opérationnelle

- Gérer les opérations courantes ; gestion des stocks, des approvisionnements, suivi des achats
- Prévoir et budgétiser l'activité ; fixer des objectifs commerciaux
- Analyser les performances ; mise en œuvre du reporting

#### Pôle 4 : management de l'équipe commerciale

- Organiser le travail de l'équipe commerciale ; réaliser les plannings
- Recruter des collaborateurs ; évaluer les besoins en personnel, participer à l'intégration
- Animer et valoriser l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale, individualiser la formation



# Management Commercial opérationnel

## Programme de formation

### Enseignement Général

#### Culture générale et expression

##### Compétences visées :

- Communiquer par écrit
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les règles de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens...)
- Organiser un message oral (respect du sujet, structure interne du message)

**En 1<sup>ère</sup> année :** Etude de textes, de documents- Méthodologie de la synthèse-Tableau synoptique

**En 2<sup>ème</sup> année :** Etude de 2 thèmes fixés par le ministère de l'éducation nationale-Rédaction de synthèses-Développement argumenté

#### Langues Vivantes

##### Objectifs :

- Consolider, étendre, diversifier les acquis linguistiques dans le domaine commercial, économique et socioculturel des pays dont la langue est étudiée.
- Exploiter les sources d'information dans une perspective professionnelle, dialoguer dans un contexte professionnel.
- Saisir globalement et directement le contenu d'un texte rédigé en langue étrangère. Compte rendu en français du contenu d'un document.
- Rédiger un document professionnel en langue étrangère
- Saisir directement le contenu d'un message oral en langue étrangère.

#### Culture économique, juridique et managériale

##### 6 Thèmes

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

