



Le chargé de clientèle / conseiller de vente

Le chargé de clientèle gère et développe les relations avec les clients d'une entreprise. Il assure la satisfaction des clients en répondant à leurs besoins et les fidélise. Il est le point de contact privilégié entre l'entreprise et les clients, assurant une communication régulière et offrant un service de qualité. Selon l'entreprise, il peut réceptionner les produits, gérer les stocks, préparer les commandes et organiser l'espace de vente.

Objectifs de la formation

La formation **BTS Management commercial opérationnel** permet d'acquérir les compétences suivantes :

- Développer de la relation client et vente conseil,
- Animer et dynamiser l'offre commerciale,
- Gérer de façon opérationnelle l'unité commerciale,
- Manager l'équipe commerciale.

Contenu de la formation

Enseignements généraux

- Expression et connaissance du monde
- Langue vivante (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale

Enseignement technique et professionnel

- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Développement de la relation client et vente conseil

Modalités d'organisation

Par année de formation

- 21 ou 19 semaines de cours théoriques et pratiques au CFA
- 35 heures par semaine de cours
- 31 ou 33 semaines de formation en entreprise dont 5 semaines de congés payés



Campus

Dinan-Aucaleuc - Quimper - Vannes



Prérequis

Être titulaire d'un niveau 4 validé (Bac technologique, professionnel, général)



Modalités & délais d'accès

Inscription via la plateforme Parcoursup.

- Parcours adapté possible tout au long de l'année en fonction des profils et des situations.
- Toute entrée en formation fait l'objet d'un positionnement.
- Admission sur dossier et possibilité d'entretien.
- Nous consulter.



Durée

A minima 1 350h, parcours en 2 ans
Réduction de durée suivant profil



Validation

BTS Management commercial opérationnel, diplôme de l'Éducation nationale, de niveau 5, inscrit au RNCP*



Type de contrat

Alternance



Frais formation

Public apprenti : Formation prise en charge par l'OPCO de branche.

Public en reconversion ou salariés en professionnalisation : Tarif horaire entre 14€ et 18€. Possibilité de prise en charge financière totale ou partielle en fonction des droits acquis et du statut (demandeur emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle...).

43,8 %
Taux de réussite aux examens**

88,9%
Taux de satisfaction**

75 %
Taux d'insertion***
dont 0 % en poursuite d'étude**

24,4 %
Taux de rupture**

Qualités & profils requis

- Aisance relationnelle et sens du contact
- Capacité d'adaptation et d'organisation
- Esprit d'initiative
- Bonne présentation
- Facilité à manier les chiffres
- Ouverture d'esprit

Entreprises conseillées

- Grande distribution
- Banque
- Assurance
- Nous consulter

Accessibilité aux personnes handicapées

Le CFA Régional souhaite favoriser et sécuriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel. Les locaux sont aménagés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Contactez-nous.

Modalités pédagogiques & évaluations

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Participation à des projets pédagogiques
- Contrôles réguliers de connaissances, notamment par des examens blancs et des mises en situation pratiques
- Examens en CCF et en épreuves ponctuelles en fin de formation

- Livret d'apprentissage entre l'apprenant, l'entreprise et le campus
- Visite en entreprise par l'enseignant tuteur
- Séance de tutorat à chaque période au campus
- Conseils de classe et bulletins de notes avec l'avis de l'équipe pédagogique

Moyens techniques

- Plateaux techniques équipés
- Salles de formation
- Centre de ressources

Poursuites d'études

Au sein de notre CFA :

- Licence Management et gestion des organisations

D'autres poursuites d'étude sont possibles. Consultez le site de [l'Onisep](https://www.onisep.fr)

Perspectives professionnelles

- Employé dans la grande distribution alimentaire ou non alimentaire, des entreprises de prestation de services (assurance, banque, intérim...), des entreprises de commerce électronique

Contactez les campus

Campus de Dinan-Aucaleuc

La Croix Fresche Blanc - 22100 AUCALEUC
02 96 76 27 37
conseilformation.dinan@cma-bretagne.fr

Campus de Ploufragan

18 rue du Tertre de la Motte - 22440 PLOUFRAGAN
02 96 76 27 27
conseilrecrutement.ploufragan@cma-bretagne.fr

Campus de Quimper

24 route de Cuzon - 29000 QUIMPER
02 98 76 46 35
campusquimper@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Bruz

6 rue des Frères Montgolfier - 35170 BRUZ
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Fougères

37 boulevard de Groslay - 35300 FOUGÈRES
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Saint-Malo

68 avenue de Marville - 35400 SAINT-MALO
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Campus de Vannes

10 Boulevard des Îles - 56000 VANNES
02 97 63 95 10
conseilformation.vannes@cma-bretagne.fr

