

## Brevet de technicien supérieur management des unités commerciales (BTS MUC)

### Objectif

Le titulaire de ce BTS est formé pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand). Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion prévisionnelle et évaluation des résultats, gestion de la relation avec la clientèle, gestion de l'offre de produits et de services. En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, téléconseiller, responsable d'agence, chef de caisse, chef de groupe, etc. [Replier](#)

- [Dates & lieux \(1\)](#)
- [Contenus](#)
- [Organisation](#)
- [Carte](#)

### • Voiron - Du 24/09/2018 au 30/06/2020

- Institut national de formation et[...] - 180 boulevard de Charavines - Château de la Brunerie - 38500 Voiron
- [Institut national de formation et d'application - Isère \(INFA\)](#) - Tél : 04 76 37 49 17
- Contact : Amandine Kirtsch ([Contacter](#)) - Tél : 04 76 37 49 17

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

**Public :** Jeune

**Aire de recrutement :** Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :



## Programme

En plus des enseignements généraux (français, langue vivante étrangère, économie, droit), la formation comporte des enseignements professionnels :

- Management et gestion des unités commerciales (4 h hebdomadaires en 1re année, 6 h hebdomadaires en 2e année) : les fondements du management, le manager de l'unité commerciale, le management de l'équipe de l'unité commerciale, l'organisation de l'équipe, le management de projet, gestion courante de l'unité commerciale, gestion des investissements, gestion de l'offre de l'unité commerciale, gestion prévisionnelle, évaluation des performances de l'unité commerciale- Gestion de la relation commerciale (9 h hebdomadaires en 1re année, 2 h hebdomadaires en 2e année) : la relation commerciale et son contexte, la relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale (vente, négociation, relation de service, gestion de l'offre, prix et conditions commerciales, mercatique après-vente), le contexte organisationnel de la relation commerciale, l'évaluation des performances.- Développement de l'unité commerciale (3 h hebdomadaires en 1re année, 9 h hebdomadaires en 2e année) : les bases de la mercatique (démarche mercatique, démarche d'analyse et d'action, segmentation de la demande, recueil des informations sur la demande, l'offre, l'environnement), la mercatique des réseaux d'unités commerciales (les réseaux d'unités commerciales, composantes et acteurs, la stratégie mercatique des réseaux d'unités commerciales,) - Informatiques commerciales (2 h hebdomadaires en 1re année, 3 h hebdomadaires en 2e année) : l'informatique commerciale, ressources stratégique, l'organisation de l'information, le travail collaboratif, informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle, informatique appliquée à la gestion de l'offre, informatique appliquée à la gestion de l'unité commerciale, présentation et diffusion de l'information commerciale;- Communication (2 h hebdomadaires en 1re année) : introduction à la communication, la communication dans la relation interpersonnelle, la communication dans la relation managériale, Sous statut scolaire, l'élève est en stage pendant 12 à 14 semaines. Celles-ci sont réparties de façon sensiblement égale sur les deux années de formation et peuvent être fractionnées sur deux semaines au minimum à sept semaines au maximum, en fonction du projet pédagogique et des contraintes de l'entreprise d'accueil. Le stage est particulièrement valorisé lors des épreuves de ce BTS puisqu'il sert de support à deux des épreuves professionnelles : "analyse et conduite de la relation commerciale" et "projet de développement d'une unité commerciale".

[...]

[Fiche détaillée sur le site de l'organisme](#)

## Validation de la formation

[BTS management des unités commerciales](#)

Niveau de sortie : Niveau III : BTS, DUT

## Métiers préparés

[Agent/e général/e d'assurances](#)  
[Assistant/e commercial/e](#)  
[Attaché/e commercial/e](#)  
[Chargé/e de clientèle banque](#)  
[Chef/fe de rayon](#)  
[Chef/fe des ventes](#)  
[Conseiller/ère en assurances](#)  
[Conseiller/ère en voyages](#)  
[Courtier/ère](#)  
[Directeur/trice de magasin à grande surface](#)  
[Gestionnaire de contrats d'assurance](#)  
[Marchandiseur/euse](#)  
[Responsable de la promotion des ventes](#)  
[Technico-commercial/e en agroalimentaire](#)  
[Télévendeur/euse](#)  
[Traffic manager](#)  
[Vendeur/euse en magasin](#)  
[Vendeur/euse en micro-informatique et multimédia](#)  
[Vendeur/euse-conseil en matériel agricole](#)

## Modalités pédagogiques

**Modalité d'enseignement :** formation entièrement présentielle

## Durées et rythmes

**Organisation des cours :** Rythme en alternance

**Durée en centre :** 1099 h

**Durée totale :** 3360 h

Rythme d'alternance : 2 jours en centre de formation, 3 jours en entreprise[...]

## Admission

**Niveau d'entrée :**

information non communiquée

**Recrutement :**

Etre titulaire d'un diplôme de niveau IV (Bac)

Présenter une certaine aptitude à la vente et à la relation client

jeune de moins de 26 ans

## Organisme responsable

[Institut national de formation et d'application - Isère \(INFA\)](#)

Institut national de formation et[...]  
180 boulevard de Charavines  
Château de la Brunerie  
38500 Voiron

Tél : 04 76 37 49 17

Fax : 04 75 47 37 32

Mail : [isere@infa-formation.com](mailto:isere@infa-formation.com)

Site web : <http://www.infa-formation.com/INFA-Isere.html>

Réf : 26\_107780

Mise à jour : 15/01/2018

---