



### **Missions Professionnelles**

Le Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Il prend en charge la relation client de la collecte d'informations commerciales à la fidélisation et élabore une offre adaptée. Il assure la gestion opérationnelle dans le respect des contraintes d'objectifs et de budgets et organise le travail de l'équipe en tenant compte des contraintes commerciales et du contexte réglementaire.

### **Objectifs opérationnels :**

- Développer la relation client et la vente conseil
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle
- Manager l'équipe commerciale

**Public :** Alternant en contrat d'apprentissage

### **Pré-requis**

- Être titulaire d'un Bac Pro Commerce, Bac ST, ES ou autre Bac Général.
- Être âgé de moins de 30 ans à la signature du contrat
- Avoir le sens des responsabilités et du management
- Faire preuve d'organisation et d'initiative
- Apprécier le travail en équipe
- Être capable de réactivité
- Être capable d'interagir via l'utilisation d'outils de communication
- Disposer d'un pouvoir de conviction et d'une capacité de persuasion

**Recrutement :** entretien individuel

### **Durée de la formation :**

1400 heures en Centre de Formation réparties sur 2 ans, à raison de 35h/semaine.

### **Délai d'accès à la formation :**

- pour les apprentis ayant signé un contrat : jusqu'au démarrage de l'action
- pour les apprenants n'ayant pas encore signé de contrat au moment du démarrage de l'action : jusqu'à fin novembre
- pour les apprenants bénéficiant d'un parcours individualisé : à tout moment au cours de l'année

### **Périodicité :**

20 semaines d'alternance réparties de septembre à juillet.

Le calendrier de l'alternance est fixé en fonction des attentes des entreprises d'accueil, partenaires du CFA.



CFA de la CCI des Vosges  
Centre d'Activités 467 rue des Grands Prés  
88100 SAINTE MARGUERITE  
Tél. : 03 29 56 80 72  
[cfa@vosges.cci.fr](mailto:cfa@vosges.cci.fr) [www.vosges.cci.fr/cfa](http://www.vosges.cci.fr/cfa)

## Contenu :

### COMPETENCES PROFESSIONNELLES

**Bloc 1** : Développer la relation client et assurer la vente conseil, assurer la veille informationnelle, réaliser des études commerciales, vendre, entretenir la relation client

**Bloc 2** : Animer et dynamiser l'offre commerciale, élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services, organiser l'espace commercial, développer les performances de l'espace commercial, concevoir et mettre en place la communication commerciale, évaluer l'action commerciale

**Bloc 3** : Assurer la gestion opérationnelle, gérer les opérations courantes, prévoir et budgétiser l'activité, analyser les performances

**Bloc 4** : Manager l'équipe commerciale, organiser le travail de l'équipe commerciale, recruter des collaborateurs, animer l'équipe commerciale, évaluer les performances de l'équipe commerciale

### COMPETENCES GENERALES

**Bloc 1** : Culture Economique Juridique et Managériale

**Bloc 2** : Culture Générale et Expression

**Bloc 3** : Anglais

### Moyens pédagogiques :

supports de cours remis aux apprenants, vidéoprojecteur, PC en salle

### Évaluations : Epreuves ponctuelles

*Le bénéfice des épreuves obtenues peut être conservé 5 ans (sauf modification)*

### Formateurs :

L'équipe pédagogique est composée de formateurs ayant des qualifications et/ou des expériences professionnelles dans le domaine de la formation et/ou dans le métier visé par la formation.

### Les débouchés :

- **Métiers** : Chargé de clientèle, chef de rayon, responsable adjoint, manager d'une unité commerciale.
- **Poursuites d'études** : Licence Pro, Faculté, Ecole de Commerce.

**Tous nos diplômes en alternance sont entièrement gratuits : aucun frais d'inscription, aucun frais de dossier, aucun frais de scolarité.**

***Les locaux et la formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap***