

Tableau de synthèse : Domaines d'activités - Blocs de compétences - Unités

DOMAINES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<p>Domaine d'activités 1 : Développement de la relation client et vente conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale - Vente conseil - Suivi de la relation client - Suivi de la qualité de services - Fidélisation de la clientèle - Développement de clientèle 	<p>Bloc de compétences 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la veille informationnelle - Réaliser des études commerciales - Vendre - Entretenir la relation client 	<p>Unité U41 : Développement de la relation client et vente conseil</p>
<p>Domaine d'activités 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services - Agencement de l'espace commercial - Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel - Mise en valeur de l'offre de produits et de services - Organisation de promotions et d'animations commerciales - Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale 	<p>Bloc de compétences 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Unité U42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale - Analyse et suivi de l'action commerciale 		
<p>Domaine d'activités 3 :</p> <p>Gestion opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fixation des objectifs commerciaux - Gestion des approvisionnements et suivi des achats - Gestion des stocks - Suivi des règlements - Élaboration des budgets - Gestion des risques liés à l'activité commerciale - Participation aux décisions d'investissement - Analyse des performances - Mise en œuvre du reporting 	<p>Bloc de compétences 3 :</p> <p>Assurer la gestion opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les opérations courantes - Prévoir et budgétiser l'activité - Analyser les performances 	<p>Unité U5 : Gestion opérationnelle</p>
<p>Domaine d'activités 4 :</p> <p>Management de l'équipe commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des besoins en personnel - Répartition des tâches - Réalisation de plannings - Organisation du travail - Recrutement et intégration 	<p>Bloc de compétences 4 :</p> <p>Manager l'équipe commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser le travail de l'équipe commerciale - Recruter des collaborateurs - Animer l'équipe commerciale - Évaluer les performances de l'équipe commerciale 	<p>Unité U6 : Management de l'équipe commerciale</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Animation et valorisation de l'équipe - Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe - Individualisation de la formation des membres de l'équipe 		
	<p>Culture générale et expression</p> <p>Appréhender et réaliser un message écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à la situation - Organiser un message oral 	<p>Unité U1 : Culture générale et expression</p>
	<p>Langue vivante étrangère 1</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de documents écrits - Production écrite - Compréhension de l'oral - Production et interactions orales 	<p>Unité U21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite</p>
	<p>Langue vivante étrangère 1</p>	<p>Unité U22 :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de l'oral - Production et interactions orales 	<p>Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction</p>
	<p>Culture économique, juridique et managériale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales - Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée 	<p>Unité U3 : Culture économique, juridique et managériale</p>
	<p>Bloc facultatif : Langue vivante 2</p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de documents - Production et interactions orales 	<p>Unité UF1 : LV 2</p>
	<p>Bloc facultatif : Parcours de professionnalisation à l'étranger</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel 	<p>Unité UF2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français - Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises 	
	<p>Bloc facultatif : Entrepreneuriat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale - Choisir le positionnement de l'unité commerciale - Évaluer le potentiel commercial - Mesurer la solidité des relations de partenariat envisagées - Effectuer la gestion prévisionnelle des ressources humaines - Étudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise 	Unité UF3 : Entrepreneuriat

Annexe

ANNEXE I

RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

Annexe I a Référentiel des activités professionnelles

Brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO)

I. - Champ d'activités