

Le programme BMS – EC@L EN APPRENTISSAGE

— RENTRÉE 2024 —

Le Bachelor en Management des Services (BMS) a pour vocation de former les Managers des métiers de service de demain dans des secteurs en pleine mutation technologique et digitale.

Il propose une formation complète en 3 ans après le bac, intégrant l'innovation technologique et digitale appliquée aux services et à l'expérience client, ainsi que les fondamentaux du management et de l'entrepreneuriat adossés à une mise en application pratique pour les métiers de la Distribution qu'elle soit physique ou digitale, alimentaire ou spécialisée (bricolage, sport, cosmétique, prêt-à-porter...).

La formation est proposée en apprentissage à partir de la 2^{ème} année du programme.

LE PROFIL DES ÉTUDIANTS

Les étudiants qui intègrent le parcours apprentissage ont validé leur première année d'enseignement supérieur en BMS avant le démarrage de leur contrat.

DIPLÔME OU TITRE PRÉPARÉ

Diplôme en Management des Services
Code RNCP : 36272



QUELQUES EXEMPLES DE FONCTION

Management et développement commercial :

- Adjoint ou directeur de magasin, drive
- Responsable de secteur format Hyper alimentaire ou spécialiste
- Responsable commercial produits ou service
- Responsable expansion, développement régional
- Responsable des ventes online – Jr business developer

Marketing :

- Responsable fidélisation et relation client magasin
- Community manager JR.
- Web marketing manager JR
- Trafic manager e-commerce JR

Offre de produits et de services :

- Responsable service client on line sales
- Responsable de l'offre - Catégorie Manager
- Responsable approvisionnement
- Gestionnaire achat
- Manager logistique
- Merchandiseur
- Chef de Groupe commercial

Entrepreneur :

- Chef de projet commerce et services
- Création start up, reprise

OBJECTIFS EN TERME DE CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES

Mise en œuvre de l'activité marketing et/ou commerciale

- Réaliser un benchmark concurrentiel d'une business unit
- Déterminer les objectifs prévisionnels et indicateurs d'un plan d'actions opérationnel
- Déployer la politique commerciale
- Choisir et utiliser les ressources numériques adaptées

Conception et production d'offres de services innovantes et responsables pour optimiser l'expérience client

- Collecter et analyser les données clients afin de remettre des propositions d'actions visant à améliorer vente et satisfaction clients
- Réaliser une veille permanente des tendances et enjeu de l'économie des services
- Réaliser une synthèse des connaissances en utilisant des ressources en comportement du consommateur afin de concevoir une offre de services

Manager les équipes et les opérations de services

- Organiser le travail en établissant un planning et en répartissant les activités afin de garantir les opérations.
- Identifier les besoins en compétences, recruter et former les collaborateurs.
- Animer une équipe
- Impliquer les collaborateurs et l'équipe dans l'identification des points d'amélioration et leur mise en œuvre.
- Gérer les opérations de service (prévision, achats, stocks, ...)

Communiquer clairement à l'écrit et à l'oral en fonction du public et du contexte

- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère afin de convaincre ses interlocuteurs
- Développer une argumentation avec esprit critique en utilisant les différents registres d'expression écrite et orale de la langue française afin de fédérer autour d'un projet

Gérer les ressources économiques, financières et logistiques

- Analyser et élaborer un diagnostic de la situation économique et financière d'une organisation
- Superviser un système de pilotage des business unit
- Mettre en place la politique d'achat et approvisionnement du département / magasin en sélectionnant, en contrôlant et en évaluant les fournisseurs afin de garantir la qualité et maîtriser les risques
- Organiser la chaîne logistique du département / magasin en gérant les flux logistiques et les stocks à l'aide d'outils numériques afin d'assurer la mise à disposition des produits et d'optimiser les coûts
- Mettre en œuvre des procédures hygiène sécurité et handicap

Développer une recommandation sur la base d'une démarche de recherche

- Réaliser une synthèse des connaissances en utilisant des ressources afin d'en dégager une problématique
- Définir une méthode adaptée afin de collecter des données réelles et de les interpréter
- Émettre des préconisations de développement en les justifiant par des éléments d'analyse afin de permettre la prise de décision

Développer la connaissance de soi

- Identifier et analyser ses valeurs professionnelles, ses centres d'intérêt, ses préférences, ses compétences, ses croyances, ses aptitudes pour faire ses propres choix
- Choisir les outils adaptés aux méthodes de recrutement
- Analyser les spécificités et évolutions des métiers et des secteurs visés, l'environnement économique et l'état du marché du travail afin de construire son projet professionnel personnel



L'APPRENTISSAGE

Lieu de formation - Campus

• Rouen

Tous nos campus sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour tout renseignement, merci de contacter l'équipe du Wellness :

wellness@neoma-bs.fr



Durée

24 mois durant la 2^{ème} et 3^{ème} année de Septembre à Aout.

Rythme d'alternance

2 à 3 semaines en entreprise par mois selon les mois.

Calendrier

Les calendriers seront envoyés aux entreprises lors de la mise en place du contrat.

Durée hebdomadaire du travail

Selon la législation en vigueur.

Coût de la formation

9 900 euros par an net de taxe. Prise en charge partielle selon le coût contrat défini par la branche.

Modalités de déroulement

Les enseignements sont prévus en présentiel.

CONTACT

apprentissage-rouen@neoma-bs.fr

Modalités pédagogiques

Tout au long de leur parcours de formation, les apprenants ont accès aux moyens pédagogiques suivants :

- Des supports de cours en version numérique et/ou papier pour chaque enseignement,
- Au centre de documentation proposant plus de 77 000 ouvrages (disponibles à plus de 95% en numérique) et 31 000 abonnements à des revues académiques,
- Aux ressources en ligne proposant 40 bases de données,
- A des espaces de travail individuels et collectifs

Modalités de suivi

Le responsable académique du programme apprentissage veille à la qualité et la cohérence du programme.

Les apprentis sont suivis par un tuteur nommé dès la signature du contrat et en charge des contacts, RDV et bilans d'évaluation en entreprise.

Modalités d'évaluation du diplôme ou du titre

- Etudes de cas
- Rapport écrit et soutenance individuelle
- Analyses d'articles
- Mise en situation
- Examen

Les apprentis doivent valider 60 crédits ECTS par année de formation. Chaque cours est évalué par un mix de contrôle continu et d'examen final.

Si certains modules n'ont pas été validés et donc les crédits non obtenus, l'apprenti peut passer une épreuve de rattrapage lors des périodes prévues à cet effet.

Modalités et délai d'accès

Le parcours apprentissage s'active à partir de la deuxième année du cursus pour un contrat d'une durée de 2 ans à partir du mois d'Août/Septembre.

NEOMA
BUSINESS SCHOOL

REIMS • ROUEN • PARIS

CAMPUS REIMS, 59 rue Pierre Taittinger - CS 80032 - 51726 Reims Cedex

CAMPUS ROUEN, 1 rue du Maréchal Juin - BP 215 - 76825 Mont-Saint-Aignan Cedex

CAMPUS PARIS, 9 rue d'Athènes - 75009 Paris



www.neoma-bs.fr