

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Il maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il met en oeuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

Il a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Il prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en oeuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

Public

Alternants, salariés*, étudiants,
demandeurs d'emploi,
travailleurs indépendants

Profil

Bon communicant(e)
Polyvalent(e)
Autonome

Admission

Candidature en ligne.
Recrutement sur dossier
et entretien professionnel.

Rythme alterné

Principe de présence
en entreprise et en formation
toutes les semaines.

*reconversion, promotion.

Cursus

Prérequis

Intégration en 1^{ère} année : BAC ou équivalent



Voies d'accès à la formation

Rythmes de formation permettant de concilier l'immersion professionnelle et une formation complète.

Alternance

› Acquérir une expérience significative, se professionnaliser

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Formation en alternance financée par un Opérateur de Compétences (OPCO) ou un établissement public.

Initiale alternée

› Découvrir le monde de l'entreprise avec une immersion professionnelle

Formation initiale alternée financée par l'étudiant :

Frais d'inscription annuels : 150 € net*

Frais de scolarité annuels : 3 500 € net

*350 € net pour les étudiants qui viennent de l'étranger.

Possibilité de demander un financement total ou partiel à l'entreprise d'accueil, dans le cadre d'un partenariat éducatif.

Formule pro

› Se réorienter (reconversion), développer et valider ses compétences

Pour les salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, avec expérience professionnelle (selon votre statut) : Compte personnel de formation (CPF), Plan de Développement des Compétences (PDC), CPF de Transition, Promotion par l'alternance (Pro-A), Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP), etc.

Votre validation peut être réalisée en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Encadrement

Chaque stagiaire bénéficie d'une formation et d'un suivi pédagogique individualisé, encadré par les formateurs, un responsable pédagogique et un conseiller en formation. Les membres de cette équipe sont les interlocuteurs privilégiés du stagiaire pour la réussite de son parcours pédagogique et professionnel.

La liste des formateurs correspondant à la formation suivie est remise avant l'entrée en formation, lors de l'entretien avec le conseiller en réussite professionnelle.

Exemples de missions (alternance)

- › Réaliser des études commerciales
- › Vendre
- › 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
- › Gérer les opérations courantes
- › Prévoir et budgétiser l'activité
- › Organiser le travail de l'équipe commerciale
- › Recruter des collaborateurs
- › Animer l'équipe commerciale
- › Évaluer les performances de l'équipe commerciale

Carrières

Conseiller de vente et de services, Vendeur/conseiller, Vendeur/conseiller e-commerce, Chargé de clientèle, Chargé du service client, Marchandiseur, Manager adjoint, Second de rayon, Manager d'une unité commerciale de proximité

› Responsable de magasin

Étude personnalisée
de votre projet de formation
en entretien professionnel
avec un conseiller



ENT
planning, notes,
ressources, etc.



WIFI
& vidéoprojecteur
dans toutes les salles



Livres
et magazines
à disposition



Possibilité
de déjeuner
sur place



Code de
photocopieur
et crédits offerts



Office 365
Adresse email
et logiciels



PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

UNITÉS

1. Culture générale et expression
- Appréhender et réaliser un message écrit :
- 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
- Communiquer oralement :
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

2. Langue vivante étrangère A
- Niveau B2 du CECRL1 pour les activités langagières suivantes :
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Compréhension de l'oral
- Production et interaction orales

3. Culture économique, juridique et managériale
- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

DOMAINES D'ACTIVITÉS

1. Développement de la relation client et vente conseil
- 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

2. Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- 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
- Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale

3. Gestion opérationnelle
- 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

4. Management de l'équipe commerciale
- Évaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

ACCOMPAGNEMENT, CONDUITE DE PROJET, ET ÉVALUATIONS

- Thématiques
- Évaluations sommatives et formatives

1 CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

HORAIRES

La formation se déroule habituellement par demi-journées, de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h. Des ateliers peuvent être proposés en sus après 17 h.

NOMBRE DE STAGIAIRES

Un groupe de 5 à 25 participants.

SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PROGRAMME

Un émargement est réalisé par demi-journée, il est signé par le stagiaire et le formateur. Le stagiaire reçoit à son inscription des codes personnels pour consulter son planning, des ressources pédagogiques et ses résultats d'évaluations sur l'ENT 2.

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Pour les personnes ayant suivi le cycle de formation : Examens écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciation de l'équipe pédagogique.

Le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi qu'un résultat de l'évaluation.

L'obtention d'une moyenne de 10/20 permet de valider le diplôme. Le Diplôme du BTS Management Commercial Opérationnel est délivré par Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation après réussite aux examens.

Règlement d'examens

ÉPREUVE	FORME	DURÉE	COEFF.
CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	ÉCRITE	4 H	3
ANGLAIS : COMPRÉHENSION DE L'ÉCRIT ET EXPRESSION ÉCRITE	ÉCRITE	2 H	3
COMPRÉHENSION DE L'ORAL, PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION	ORALE	20 MN*	
CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE	ÉCRITE	4 H	3
DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL	ORALE	30 MN	6
ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE	ORALE	30 MN	
GESTION OPÉRATIONNELLE	ÉCRITE	3 H	3
MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE	ÉCRITE	2 H 30	3

* Plus 20 mn de préparation

Pour les personnes en activité professionnelle ou ayant eu une activité professionnelle significative :

Validation par blocs de compétence (ou CCP4)
L'examen peut être validé par bloc de compétences. Chaque bloc peut être réalisé et validé de façon autonome et indépendante. L'examen se déroule alors sous forme ponctuelle. La moyenne à chaque bloc permet l'obtention du diplôme.

VAE
La Validation des Acquis de l'Expérience permet de valider un certificat ou un diplôme représentant des compétences acquises lors de votre parcours professionnel.

Pour ce type de parcours, consultez votre conseiller en réussite professionnelle.

1 Cadre Européen des Certifications
2 ENT : Espace Numérique de Travail
3 RNCP : Répertoire National de la Certification Professionnelle
4 CCP : Certificat de Compétence Professionnelle