Diplôme d'État de niveau III (Fr) et 5 (Eu)

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Commerce Marketing

Diplôme d'État
RNCP 34031

Altéa
BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

Formation sur 2 ans,
accessible aux titulaires d'un Baccalauréat.

POSTES PENDANT LA FORMATION

- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Conseiller(ère) clientèle
- Chargé(e) de l'administration commerciale
- Chargé(e) de service client
- Adjoint(e) chef(fe) de rayon
- Animateur(trice) des ventes
- Adjoint(e) responsable de magasin
- Marchandiseur
- Vendeur(euse) conseil
- Vendeur(euse) conseiller e-commerce

ÉVOLUTIFS VERS DES POSTES DE

- Chef(fe) de rayon
- Chef(fe) des ventes
- Responsable de site, d'agence
- Directeur(trice) de magasin
- Responsable e-commerce
- Responsable de drive
- Manageur(euse) de la relation client

Activités en entreprise

Le titulaire du BTS MCO 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 œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

IL PARTICIPE À

- Au développement de la relation client.
- La gestion, la vente, l'animation commerciale et aux actions promotionnelles.
- La fidélisation de la clientèle et au marketing après-vente.
- La gestion, la valorisation et la dynamisation de l'offre de produits et services en fonction des attentes de la clientèle.
- La gestion des stocks et des approvisionnements.
- Le management de l'équipe commerciale.
- La mise en œuvre des applications et technologies digitales et des outils de traitement de l'information.
- La communication dans un contexte omnicanal et digitalisé.

Altéa
BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

S'ENGAGE POUR UNE FORMATION DE QUALITÉ

FRANCE compétences CERTIFICATION enregistrée au RNCP

Nom du référentiel Audité par BUREAU VERITAS Certification

Formation Professionnelle VeriSelect CERTIFICATION DE SERVICES

Altéa Business & Digital School - Domaine James Watt - 19, allée James Watt - Tour B - 33700 Mérignac
Bâtiment accessible aux personnes à mobilité réduite
Tél. : 05 57 57 71 71 - Site Internet : www.altea-bds.com - Email : info@altea-bds.com
Établissement Privé - SASU au capital de 40 000 € - N° SIRET 437 808 769 00040
Code NAF 8559 A - N° de déclaration d'activité 72 33 05694 33

IMPRIM'VERT®
PEFC 10-31-1118

Contenu de la formation

FORMATION COMPLÈTE ET OPÉRATIONNELLE DISPENSÉE PAR DES PROFESSIONNELS

Altéa
BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

OBJECTIFS OPERATIONNELS

BLOC 01 - DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

- Assurer la veille informationnelle
- Mobiliser les ressources numériques
- Réaliser des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Entretenir la relation client

BLOC 02 - ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser et mettre en valeur l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial (promotions, animations commerciales)
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Exploiter les réseaux sociaux, etc
- Évaluer l'action commerciale

BLOC 03 - ASSURER LA GESTION OPÉRATIONNELLE

- Gérer les opérations courantes (approvisionnements, suivi des achats, des stocks, des règlements)
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

BLOC 04 - 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

BLOC 05 – DÉVELOPPEMENT CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- 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
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral

BLOC 06 – DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

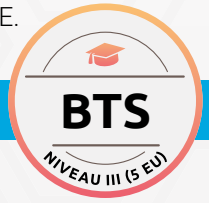
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

ACTIONS PROFESSIONNELLES

Ces activités donnent lieu à l'élaboration de dossiers en format numérique nécessaires au passage des épreuves professionnelles de l'examen concernant le développement de la relation client et vente conseil, l'animation et la dynamisation de l'offre commerciale.

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail.

Le diplôme est aussi accessible par la VAE.



VALIDATION DE L'EXAMEN

Brevet Technicien Supérieur Management Commercial Operationnel

Épreuves obligatoires	Unités	Coef	Forme ponctuelle	Durée
E1 : Culture générale et expression	U1	3	Écrite	4h
E2 : Communication en langue vivante étrangère I	U21 U22	1,5 1,5	Écrite Orale	2h 20 min [a] + 20 min
E3 : Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Écrite	4h
E41 : Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	Orale	30 min
E42 : Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	Orale	30 min
E5 : Gestion opérationnelle	U5	3	Écrite	3h
E6 : Management de l'équipe commerciale	U6	3	Écrite	2h30 min
Épreuve facultative **EF1** Communication en langue étrangère II [b]	UF1		Orale	20 min [a] + 20 min

[a] *Temps de préparation.*
[b] *La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.*