



BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

(Diplôme d'Etat, bac+2)

**Ce BTS MCO est ouvert à tous les secteurs d'activité du commerce
et offre de multiples débouchés.**

Objectifs, compétences et métiers visés :

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Une unité commerciale est un lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services. 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. Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

Il accède à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation qui l'emploie et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui. Il peut être amené à créer ou reprendre une unité commerciale en qualité d'entrepreneur.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel du diplôme concerné sont les suivantes :

- **Dès l'obtention du BTS :** conseiller de vente et de services; vendeur/conseil; vendeur/conseiller e-commerce; chargé de clientèle; chargé du service client; marchandiseur; manager adjoint; second de rayon; manager d'une unité commerciale de proximité.
- **Avec expérience :** chef de rayon; responsable e-commerce; responsable de drive; responsable adjoint; manager de caisses; manager de rayon(s); manager de la relation client; responsable de secteur, de département; manager d'une unité commerciale.

Public visé et prérequis : d'un naturel enthousiaste et dynamique vous aimez les défis et la relation client, vous saurez vous intégrer au sein d'une équipe commerciale.

Ce BTS est ouvert aux titulaires du baccalauréat général, technologiques ou professionnels ou aux titulaires d'un titre ou diplôme de niveau 4. L'admission : dossier de candidature + tests+ entretien.

Durée de la formation : 2 ans. Niveau terminal d'études : bac+2

Poursuite d'étude : BACHELOR BAC+3 ACHAT VENTE Responsable d'Agence Commerciale : **titre certifié niveau 6** « Responsable d'Agence Commerciale de Service » inscrit au RNCP (parution au Journal Officiel du 19 07 2017).

Déroulé de la formation :

Statut étudiant : cours hebdomadaires et stages en entreprises (de 14 à 16 semaines sur les deux ans)

Statut alternant : deux jours de cours par semaine en alternance avec présence en entreprise à 75 % du temps sur la période du contrat d'alternance.

Objectifs pédagogiques et matières :

L'objectif est d'occuper des fonctions dans une unité commerciale.

La formation du BTS MCO est généraliste afin de pouvoir intervenir sur l'ensemble du processus commercial : la découverte client, la vente, la fidélisation, le service après-vente, optimisation du produit ou du service.

Les matières : culture générale et expression, anglais, culture économique, juridique et managériale, développement de la relation client et vente conseil, animation et dynamisation de l'offre commerciale, gestion opérationnelle, management de l'équipe commerciale.

Les enseignements reçus permettent la mise en place de stratégie pour développer l'offre commerciale, attirer les clients, les motiver à l'achat et les fidéliser.

Moyens pédagogique et d'encadrement : la scolarité est organisée sous la responsabilité de la Direction. Un professeur-formateur référent est en charge de la section de BTS. Les conseillers de formation sont en charge des relations avec les entreprises et le tuteur dans le cadre des stages ou de l'alternance. L'équipe pédagogique est constituée d'enseignants, de formateurs et de professionnels intervenants extérieurs.

Moyens techniques: une borne wifi et des vidéoprojecteurs sont à disposition des étudiants. Nos moyens techniques sont en constante évolution avec la mise en avant du digital. Accès aux ressources pédagogiques : revues professionnelles et autres.



Modalités d'évaluation : il est prévu des devoirs surveillés, des devoirs maisons et des BTS blancs. Les notations sont accessibles sur l'interface de suivi scolaire TRIADE.

Epreuves		Forme	Durée	Coeff.
E1 Culture générale et expression	U1	Ecrit	4 h	3
E2 Communication en langue vivante étrangère	U2	Ecrit	2 h	1,5
		Oral	20 min*	1,5
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	Ecrit	4h	3
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U4	Oral		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	Oral	30 min*	3
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	Oral	30 min*	3
E5 Gestion opérationnelle	U5	Ecrit	3h	3
E6 Management de l'équipe commerciale	U6	Ecrit	2h30	3
LVII	-	Oral	20 min*	1

CULTURE GENERALE 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

LANGUE VIVANTE 1 : ANGLAIS

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- 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.

DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

Assurer la veille informationnelle	Préparer la vente
Rechercher et mettre à jour l'information	Accueillir le client
Mobiliser les ressources numériques	Conseiller et argumenter
Sélectionner l'information	Conclure la vente
Hiérarchiser et analyser l'information	Entretenir la relation client
Exploiter l'information pour la prise de décision	Suivre les évolutions des attentes du client
Réaliser et exploiter des études commerciales	Évaluer l'expérience client
Construire une méthodologie	Accompagner le client
Recueillir les données	Fidéliser la clientèle
Exploiter les résultats	
Vendre dans un contexte omni-canal	

ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services	Concevoir et mettre en place la communication commerciale
Analyser la demande	Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente
Analyser l'offre existante	Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe
Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale	Exploiter les réseaux sociaux,...
Organiser et agencer l'espace commercial	Développer les performances de l'espace commercial
Garantir la disponibilité de l'offre	
Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif	
Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles de sécurité	

ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE

Gérer les opérations courantes	Analyser les performances
Garantir les approvisionnements	Concevoir et analyser un tableau de bord
Gérer les stocks Suivre les règlements et la trésorerie	Analyser la rentabilité de l'activité
Fixer les prix Gérer les risques	Exploiter et enrichir le système d'information commercial
Prévoir et budgétiser l'activité	Proposer des mesures correctrices
Fixer des objectifs commerciaux	Rendre compte
Élaborer des budgets	
Participer aux décisions d'investissement	

MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE

Organiser le travail de l'équipe commerciale	Recruter des collaborateurs
Recenser les ressources disponibles et les besoins et répartir les tâches	Évaluer les besoins en compétences et en personnel
Réaliser les plannings. Respecter la législation.	Participer au recrutement
Animer l'équipe commerciale	Conduire un entretien de recrutement
Évaluer les performances de l'équipe	Intégrer les nouveaux arrivants
Gérer les conflits et les situations de crise	
Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe.	
Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives.	