

mis à jour octobre 2021

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL (MCO)

DIPLOME D'ÉTAT

BAC +2 | RYTHME DE LA FORMATION : ALTERNÉ

## OBJECTIFS

Le BTS Management Commercial Opérationnel forme en 2 ans de futurs managers capables de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale (magasin, site marchand, supermarché, agence commerciale). Au contact direct de la clientèle, il mène des actions pour attirer, accueillir et vendre des produits ou services répondant aux attentes des clients (particuliers ou professionnels). Il veille également à adapter en permanence l'offre commerciale.

## PUBLIC

Alternants, salariés (reconversion, promotion), étudiants, demandeurs d'emploi

## PRÉREQUIS

Niveau BAC  
Autre profil : contactez-nous.

## EXEMPLES DE MISSIONS DANS LE CADRE DE L'ALTERNANCE

- > Vente et conseil
- > Suivi des commandes clients
- > Fidélisation de la clientèle
- > Gestion du SAV
- > Analyse des performances commerciales
- > Organisation de promotions et d'animations commerciales

- > Animation de l'offre de produits et/ou services
- > Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- > Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale
- > Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- > Gestion des stock

## DURÉE

2 ans

## ALTERNANCE par semaine



○ ENTREPRISE ● FORMATION

## 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 formation.

La formation comporte des apprentissages individuels et/ou collectifs et l'accès à des ressources et compétences locales et/ou à distance.

Au début de son parcours le stagiaire reçoit un livret de rentrée.

## CARRIÈRES PROFESSIONNELLES

- > Chargé(e) des ventes
- > Conseiller(ère) commercial(e)
- > Manager de rayon
- > Animateur(trice) des ventes
- > Administrateur(trice) des ventes
- > Directeur(trice)-adjoint(e) de magasin
- > Courtier(ère)
- > Télévendeur(se)
- > Responsable d'agence
- > Chef de secteur

### Type de structures :

- > Entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés
- > Unités commerciales d'entreprises de production,
- > Entreprises de commerce électronique ou de prestation de services : banque, immobilier, location, communication, transport, ...

## POURSUITES D'ÉTUDES BACHELOR (BAC +3)

- > Marketing et Communication
- > Marketing et Management de l'événementiel
- > Marketing et Affaires Internationales
- > Marketing et Management du Web
- > Marketing et Grande Distribution
- > Gestion des Ressources Humaines
- > Immobilier

## LES MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES



Possibilité de déjeuner sur place ou dans l'environnement proche



Salles informatiques & WIFI



Suite Office 365



Photocopieurs



CDI



Salles équipées avec vidéoprojecteur

## PROGRAMME DE LA FORMATION

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL - DIPLOME D'ÉTAT

DURÉE : 1350 HEURES EN CENTRE DE FORMATION

BAC +2 | RYTHME DE LA FORMATION : ALTERNÉ

CFA  
COUBERTIN

5 rue Robert Schuman 54000 Nancy 0383288843

## PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

### UNITÉS

#### U1 : 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

#### U2 : Langue vivante étrangère (Anglais)

##### U21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite

Niveau B2 du CECRL<sup>1</sup> pour les activités langagières suivantes :

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

##### U22 : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction

- > Compréhension de l'oral
- > Production et interactions orales

#### U3 : 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 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

### DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### U41 : 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

#### U42 : 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

#### U5 : 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

#### U6 : 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

- > Accompagnement individualisé et collectif (entreprise, formation, dossiers...)
- > Thématiques
- > Évaluations sommatives et formatives

### > 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.

La répartition horaire par matière ou par module est susceptible de subir des modifications en fonction du niveau initial de l'élève et/ou du groupe, de son parcours individualisé et de son accompagnement. Il en est de même pour le programme.

### > 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<sup>1</sup>.

### > APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

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.

BTS Management Commercial Opérationnel, diplôme délivré par l'éducation Nationale après réussite aux examens.

### > RÈGLEMENT D'EXAMENS

#### > E1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

ÉPREUVES	FORME	COEFF.	DURÉE
Culture générale et expression	Écrite	3	2 h

#### > E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (COEFF. 3)

E21 : Langue vivante étrangère	Écrite	1,5	2 h
E22 : Langue vivante étrangère	Orale	1,5	20 mn <sup>1</sup>

#### > E3 : CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Culture économique, juridique et managériale	Écrite	3	4 h
--	--------	---	-----

#### > E4 : DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL ET ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE (COEFF. 6)

E41 : Développement de la relation client et vente conseil	Orale	3	30 mn
E42 : Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Orale	3	30 mn

<sup>1</sup> Plus 20 minutes de préparation.

L'obtention d'une moyenne de 10/20 permet de valider le diplôme.

>

Le programme est découpé en blocs 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.