

BREVET TECHNICIEN SUPÉRIEUR (BTS) Management Commercial Opérationnel (niveau 5) – RNCP 38362

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE – Date d'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028

Date de mise à jour : le 02/02/2026

EMPLOIS CIBLES : Administrateur des ventes, agent immobilier, Chef de rayon, Chargé de clientèle en agence bancaire ou de tourisme, Chef de Projet, Directeur Adjoint de magasin, Responsable de la promotion des ventes

PUBLIC VISÉ : titulaires d'un baccalauréat (général, technologique ou professionnel) souhaitant acquérir des compétences professionnelles.

PRÉ-REQUIS : Accessible à toute personne titulaire d'un baccalauréat ou tout autre diplôme de niveau IV.
Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

DURÉE : 2 ans (1.350 heures de formation)

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS : Par le biais d'un contrat d'apprentissage à l'issue d'un entretien de motivation et de tests de positionnement.

LIEU : La formation se déroule dans les locaux du CFA EUROCOM STRATEGIES.

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 03 87 76 52 62.

TARIF : la formation est prise en charge par l'Opérateur de Compétences de la branche professionnelle de votre entreprise d'accueil dans le cadre du contrat d'apprentissage.

VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES

Examens écrits et oraux portant sur les matières enseignées au cours de la formation.
Dossier professionnel couvrant l'ensemble des activités étudiées en formation, évalué par un oral.

Les blocs de compétences peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres.

PASSERELLE / EQUIVALENCE : Aucun

POURSUITE D'ETUDES

Licence générale, Licence professionnelle dans les métiers de la vente, du commerce ou de la gestion

Taux de réussite 2026 : 50%

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Apprendre à gérer et développer l'activité commerciale d'une unité commerciale (magasin, agence, site e-commerce, etc.) afin d'optimiser les performances et la rentabilité.
- Maîtriser la relation client dans sa globalité : accueil, conseil, vente, fidélisation et gestion de l'expérience client sur les canaux physiques et digitaux.
- Savoir mettre en œuvre des actions commerciales et marketing : animation de l'offre, promotions, merchandising, communication et opérations commerciales.
- Comprendre le pilotage de l'activité commerciale : suivi des indicateurs de performance, analyse des résultats, gestion des objectifs et mise en place d'actions correctives.
- Apprendre à gérer une équipe commerciale : organisation du travail, animation, motivation, accompagnement et participation au recrutement et à la formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS :

- Examen blanc,
- Examen national en fin de formation.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RESULTATS :

- Feuilles de présence,
- Bulletins semestriels,
- 2 conseils de classe annuels,
- Examen blanc,
- Evaluation des connaissances en cours de formation,
- Entretiens de suivis pédagogiques.

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS :

Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Enseignement théorique et pratique : cours magistraux et travaux dirigés, étude de cas et simulations
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Documents supports de formations projetés
- Mise à disposition des supports de cours
- Plateforme e-learning
- Suivis pédagogiques en entreprise

Éléments matériels :

- Mise à disposition du matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant sur un Drive

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité de la Responsable Pédagogique de l'organisme de formation. Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

PROGAMME BTS MCO

Management Commercial Opérationnel

U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION :

Durée : 180 heures d'enseignements

Objectif : Appréhender et réaliser un message écrit et oral

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Respecter les contraintes de la langue écrite et orale
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.
- S'adapter à une situation orale
- Organiser un message oral

U2 - LANGUE VIVANTE ETRANGERE 2 :

Durée : 180 heures d'enseignements

Objectif : Compréhension de l'écrit et expression écrite qui vous permettra d'obtenir le niveau B2 du référentiel européen dans les compétences en langue vivante suivantes :

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

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

U3 – CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Durée : 180 heures d'enseignements

Objectif : Acquérir des compétences économiques, juridiques et managériales.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- 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 méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic partiel ou complet préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

U4 – DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL

Durée : 190 heures d'enseignements

Objectif : acquérir des compétences en veille informationnelle, études commerciales, vente et relation client.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Vendre et conseiller
- Collecter, analyser et exploiter l'information commerciale
- Suivre la relation client
- Suivre la qualité de service
- Fidéliser la clientèle
- Développer la clientèle

U51 – ANIMATION ET DYNAMISATION DE L’OFFRE COMMERCIALE

Durée : 200 heures d’enseignements

Objectif : Acquérir des compétences en adaptation de l’espace commercial, élaboration et adaptation en continu de l’offre de produits et de services, développement des performances de l’espace commercial, conception et mise en place de la communication commerciale et évaluation de l’action commerciale.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Élaborer et adapter l’offre de produits et services
- Agencer l’espace commercial de façon attractive et fonctionnelle
- Mettre en valeur l’offre de produits et de services
- Organiser des promotions et animations commerciales
- Concevoir et mettre en place la communication sur l’unité commerciale
- Concevoir et mettre en œuvre la communication externe de l’unité commerciale
- Analyser et suivre l’action commerciale

U52 – GESTION OPERATIONNELLE

Durée : 180 heures d’enseignements

Objectif : Acquérir des compétences en gestion des opérations courantes, prévision et budgétisation de l’activité, et analyse des performances.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Fixer des objectifs commerciaux
- Gérer des approvisionnements et suivre des achats
- Gérer des stocks
- Suivre des règlements
- Élaborer des budgets
- Gérer des risques liés à l’activité commerciale
- Participer aux décisions d’investissement
- Analyser des performances
- Mettre en œuvre le reporting

U6 – MANAGEMENT DE L’EQUIPE COMMERCIALE

Durée : 180 heures d’enseignements

Objectif : Acquérir des compétences en recrutement, organisation du travail, animation et évaluation des performances de l’équipe commerciale.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Évaluer les besoins en personnel
- Répartir les tâches
- Réaliser les plannings
- Organiser le travail
- Recruter et intégrer
- Animer et valoriser l’équipe
- Évaluer les performances individuelles et collectives de l’équipe
- Individualiser la formation des membres de l’équipe

INFORMATIQUE

Durée : 72 heures d'enseignements

Objectif : Acquérir des connaissances sur le Pack Office.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Apprentissage et perfectionnement sur Excel : création d'un tableau, graphique...
- Apprentissage et perfectionnement sur Word : rédaction d'un document
- Apprentissage et perfectionnement sur Power Point : préparation d'un diaporama de présentation.