

# CONTRAT D'APPRENTISSAGE

## BREVET TECHNICIEN SUPÉRIEUR (BTS)

### Management Commercial Opérationnel (MCO)

#### Diplôme d'Etat de Niveau 5

Date de mise à jour : le 01/01/2023

**Emplois ciblés :** 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

#### Objectifs :

Maitriser les techniques essentielles de management, de gestion et d'animation commerciale en utilisant ses compétences communicatives.

Prise en main de tout ou une partie d'une unité commerciale en valorisant les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

#### Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formations projetés
- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Mise à disposition supports de cours
- Supports pédagogiques

Des formateurs experts dans le domaine du commerce

#### Suivi de la formation et évaluations :

- Feuilles de présence
- Evaluations des connaissances en cours de formation
- Examen blanc
- Examen national en fin de formation

## RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

### Accès à la formation :

**Prérequis :** Accessible à toute personne titulaire d'un baccalauréat ou tout autre diplôme de niveau IV possédant un bon sens relationnel et une appétence pour le management.

*Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.*

### 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

### Validation des Blocs de compétences :

Examens écrits et oraux portant sur les matières enseignées au cours de la formation.

Dossier professionnel portant sur un projet commercial en entreprise évalué par un oral.

### Poursuite d'études :

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

### Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

## PROGRAMME BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL EN APPRENTISSAGE

(sur une durée de 2 ans)

### **E1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

**Durée :** 180 heures d'enseignements

**Objectif :** appréhender et réaliser un message écrit et savoir communiquer oralement.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- 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 la situation
- Organiser un message oral

### **E2 - LANGUE VIVANTE ETRANGÈRE 1 (ANGLAIS)**

**Durée :** 150 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

### **E3 - 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

#### **E4 - 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

#### **E4 - 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

#### **E5 - 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

## **E6 - 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 :** 90 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.

## MODALITÉS D'EVALUATIONS :

- Contrôle des connaissances
- 1 BTS Blanc annuel
- 2 conseils de classe annuels
- Réalisation de fiches professionnelles

## CONDITIONS D'OBTENTION DU DIPLÔME :

Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

<b>Intitulés et coefficients des épreuves et unités</b>			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	
<b>Epreuves</b>	<b>Unités</b>	<b>Coef.</b>	<b>Forme</b>	<b>Durée</b>
<b>E1 Culture générale et Expression</b>	<b>U1</b>	<b>3</b>	<b>Ponctuelle</b> <b>Écrite</b>	<b>4 heures</b>
<b>E2 Communication en langue vivante étrangère</b>	<b>U2</b>	<b>3</b>	<b>Ponctuelle</b> <b>Écrite Orale</b>	<b>2 heures 20 minutes</b>
<b>E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite</b>	<b>U21</b>	<b>1,5</b>	<b>Ponctuelle</b> <b>Écrite</b>	<b>2 heures</b>
<b>E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction</b>	<b>U22</b>	<b>1,5</b>	<b>CCF</b>	<b>20 minutes</b>
<b>E3 Culture économique, juridique et managériale</b>	<b>U3</b>	<b>3</b>	<b>Ponctuelle</b> <b>Écrite</b>	<b>4 heures</b>
<b>E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale</b>	<b>U4</b>	<b>6</b>	<b>Ponctuelle</b> <b>Orale</b>	<b>1 heure</b>
<b>E5 Gestion Opérationnelle</b>	<b>U5</b>	<b>3</b>	<b>Ponctuelle</b> <b>Écrite</b>	<b>3 heures</b>
<b>E6 Management de l'équipe commerciale</b>	<b>U6</b>	<b>3</b>	<b>Ecrite</b>	<b>2 heures 30 minutes</b>

## LISTE DES FORMATEURS

Nom, prénom	Diplôme(s) / qualification(s)	Expériences professionnelles (Dans l'enseignement et dans le domaine du commerce et de la Distribution)
<b>BESANCON</b> Arnaud	BACCALAURÉAT Technologique Hôtelier  Formation de formateur professionnel	<u>Enseignement</u> : Formateur spécialisé vente, commerce, management, développement professionnel depuis septembre 2018  <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Responsable Restauration/Commercial pendant 6 ans Responsable Magasin/Réseau – Formateur équipes pendant 14 ans
<b>BOULET</b> Laurent	BACCALAURÉAT Professionnel Formation Institut de Formation à l'Excellence	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce et grande distribution depuis 6 ans  <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Manager/responsable de département grande distribution pendant 18 ans
<b>DAKICHE</b> Mounira	LICENCE Lettres Modernes et Culture et Communication	<u>Enseignement</u> : professeur certifiée depuis 2013 avec obtention du CAPES  <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Culture générale et expression
<b>DUFFOSE</b> Sébastien	DUT Techniques de Commercialisation Licence et Maîtrise Commerce-Vente	<u>Enseignement</u> : Enseignant dans le domaine logistique et commercial depuis 1998  <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Enseignant depuis 1998
<b>GAMBETTI</b> Francis	Technicien Supérieur	<u>Enseignement</u> : Formateur en stratégie marketing, marketing opérationnel, communication, méthodologie professionnelle, ... depuis 2019  <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Formateur au fondamentaux du management Conseiller formateur en insertion sociale et professionnelle
<b>HENQUINET</b> Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022  <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Diplômée Ecole de Commerce
<b>PALECKA</b> Johanna	BACCALAURÉAT général Lettre et Philosophie Ecole de Commerce NEGOCIA	<u>Enseignement</u> : Professeur de français pendant 5 ans, professeur d'anglais depuis 2020  <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Responsable de formation Europe