

BTS MCO – MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

Diplôme d'Etat
de niveau 5

RNCP38249

Le titulaire du BTS 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. Il 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.

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



Maîtriser 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



- salles équipées en matériel vidéo
- formateurs issus du monde professionnel, experts dans le domaine du commerce et ayant une forte expérience d'animation pédagogique
- exposés théoriques
- études de cas
- supports de cours mis à disposition
- supports pédagogiques

MODALITÉS D'ADMISSION



Prérequis :

- être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau IV (bac ou équivalent)
- accessible aux personnes en situation de handicap avec mesures d'accompagnement spécifiques

Modalités d'accès :

- entretien de motivation et tests de positionnement
- par le biais d'un contrat d'apprentissage

SUIVI ET ÉVALUATION

- évaluations tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- suivi de la présence en formation avec feuilles d'émargement
- examen blanc
- examen national en fin de formation

VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- examens écrits et oraux
- dossier professionnel portant sur un projet commercial en entreprise évalué par un oral
- les blocs de compétences peuvent être validés individuellement

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'opérateur de compétences de la branche professionnelle
Pas de frais d'inscription ni de frais de scolarité

RYTHME D'ALTERNANCE

2 journées en formation (lundi et mardi)
3 journées en entreprise

Programme et validation de la formation

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit et savoir communiquer oralement (respecter les contraintes de la langue écrite, synthétiser les 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)

Langue vivante étrangère (Anglais)

Compréhension de l'écrit et expression écrite qui vous permettra d'obtenir le niveau B2 du référentiel européen dans les compétences en langue vivante (compréhension des documents écrits, production écrite, compréhension de l'oral, production et interactions orales)

Culture économique, juridique et managériale

Acquérir des compétences spécifiques (analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée; exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale; proposer des solutions argumentées en mobilisant les notions enseignées, établir un diagnostic partiel ou complet préparant une prise de décision stratégique; exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée)

ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

Développement de la relation client et vente conseil

Acquérir des compétences en veille informationnelle, études commerciales, vente et relation client (vendre et conseiller; collecter, analyser et exploiter l'information commerciale; suivre la relation client; suivre la qualité de service; fidéliser et développer la clientèle)

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

Acquérir des compétences en adaptation de l'espace commercial, élaboration et adaptation en continu de l'offre de produits et de services, développement performances de l'espace commercial, conception et mise en place de la communication commerciale et évaluation de l'action commerciale (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 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)

Gestion opérationnelle

Acquérir des compétences en gestion des opérations courantes, prévision et budgétisation de l'activité et analyse des performances (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)

Management de l'équipe commerciale

Acquérir des compétences en recrutement, organisation du travail, animation et évaluation des performances de l'équipe commerciale (évaluer des 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

Acquérir des connaissances sur le pack Office (apprentissage et perfectionnement sur Excel : création d'un tableau, graphique; Word : rédaction d'un document; Powerpoint : diaporama de présentation)

| ÉPREUVES | FORME | DURÉE | COEFF. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------|--------|
| Culture générale et expression | Ponctuelle Ecrite | 4h | 3 |
| Communication en langue vivante étrangère | Ponctuelle écrite-orale | 2h20 | 3 |
| Compréhension de l'écrit et expression écrite | Ponctuelle écrite | 2h | 1,5 |
| Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction | CCF | 20mn | 1,5 |
| Culture économique, juridique et managériale | Ponctuelle écrite | 4h | 3 |
| Développement de la relation client et vente, conseil Animation, dynamisation de l'offre commerciale | Ponctuelle orale | 1h | 6 |
| Gestion opérationnelle | Ponctuelle écrite | 3h | 3 |
| Management de l'équipe commerciale | Ecrite | 2h30 | 3 |