



# BTS MCO Management Commercial Opérationnel



CAEN • CHERBOURG • LE HAVRE • ROUEN





**BTS MCO**

# Management Commercial Opérationnel



Code RNCP n°38362

Certification de Niveau 5 - 120 ECTS - BAC+2 délivrée par le Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'Innovation.

## LES CONDITIONS D'ACCÈS

- Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel ;
- Test de positionnement ;
- Rendez-vous individuel avec un conseiller en formation.

## LA FORMATION

Le détenteur d'un BTS Management Commercial Opérationnel est destiné à assumer la responsabilité opérationnelle d'une partie ou de la totalité d'une unité commerciale, ainsi qu'à diriger son équipe commerciale. Une unité commerciale peut être un espace physique ou numérique qui offre aux clients potentiels l'accès à des produits ou services, tels que des magasins, supermarchés, hypermarchés, agences commerciales, sites de vente en ligne, ou entreprises de e-commerce.

## LES PRINCIPALES MISSIONS

- Établir et développer des relations clients et fournir des conseils de vente ;
- Animer et dynamiser l'offre commerciale ;
- Gérer les opérations commerciales au quotidien ;
- Superviser et diriger l'équipe commerciale ;
- Intégrer des solutions numériques dans les opérations et activités de l'unité commerciale.



## DURÉE

- La formation est dispensée sur 2 ans



## STATUT

- Contrat de professionnalisation ;
- Contrat d'apprentissage.  
*Alternance de jours de cours et de jours en entreprise*



## OBJECTIFS

- Offrir aux clients un accès à un panel de produits ou services ;
- Assumer l'intégralité de la gestion des relations clients, tout en animant et stimulant l'offre proposée ;
- Administrer efficacement une unité commerciale ;
- Diriger et coordonner une équipe.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Entretenir la relation client

### ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale

### GESTION OPÉRATIONNELLE

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgéter l'activité
- Analyser les performances
- Analyse de la performance sociale
- Analyse de la performance environnementale
- Analyse de la performance financière

### MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter les collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

### ÉPREUVES GÉNÉRALES

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale

### ÉPREUVES FACULTATIVES

- Communication en langue vivante étrangère 2 - Langue des Signes Française
- Entrepreneuriat
- Engagement étudiant



### DÉBOUCHÉS

- Assistant.e chef de rayon, marchandiseur
- Directeur.trice adjoint.e de magasin
- Animateur.trice des ventes
- Chargé.e de clientèle
- Conseiller.ère commercial.e
- Vendeur.euse conseil
- Conseiller.ère commerce
- Responsable de drive



**+ Langues des Signes Française (LSF) en LV2 sur tous nos campus**



**BTS MCO**

# Management Commercial Opérationnel

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

ÉPREUVES	COEFFICIENT	FORME	DURÉE
E1   Culture générale et expression	3	écrite	3 heures
E2   Langue vivante étrangère 1	1,5 1,5	écrite orale	2 heures 20 minutes
E3   Culture économique, juridique et managériale	3	écrite	4 heures
E4.1   Développement de la relation client et vente   conseil E4.2   Animation et dynamisation de l'offre commerciale	3 3	orale orale	30 minutes 30 minutes
E5   Gestion opérationnelle	3	écrite	3 heures
E6   Management de l'équipe commerciale	3	écrite	2 heures 30
Épreuve facultative   Langue vivante étrangère 2	1 <i>au dessus de 10/20</i>	orale	20 minutes + 20 minutes

## OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Livre Numérique Nathan
- Écrans interactifs et équipements informatiques
- Accès certifications : TOEIC, Certificat Voltaire,
- Linguaskill, Wordpress, ChatGPT 4, Google Education,
- Suite Adobe

**+ un iPad mis à ta disposition pendant toute la durée de ta formation**

