

BTS Management commercial opérationnel

Code RNCP : 38362 Bts Management commercial opérationnel ; Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche

Date de publication de la fiche : 11-12-2023 <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38362/>

■ LES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) est un diplôme d'État de niveau 5.

Le BTS MCO vise l'acquisition des compétences professionnelles nécessaires à la gestion et au développement d'une unité commerciale, physique ou digitale.

Il permet de maîtriser les activités liées à la relation client, à l'animation et à la dynamisation de l'offre commerciale, à la gestion opérationnelle ainsi qu'au management d'une équipe.

Le diplôme prépare à la mise en œuvre d'une stratégie commerciale adaptée au contexte de l'organisation, à l'analyse des performances et à la proposition d'actions correctives à partir d'indicateurs de gestion et d'outils numériques.

Il a également pour finalité de favoriser une insertion professionnelle durable en préparant à l'exercice de fonctions opérationnelles et managériales dans les secteurs du commerce et des services.

Les compétences développées renforcent l'autonomie, la prise de responsabilité et la capacité d'adaptation aux évolutions des marchés et aux attentes des clients dans un environnement omnicanal.

Le parcours intègre l'usage des outils digitaux et des pratiques professionnelles attendues par les entreprises.

Il contribue également au développement des compétences transversales, telles que la communication professionnelle et le travail en équipe.

L'ensemble s'inscrit dans le respect des exigences éthiques, de la responsabilité sociétale des entreprises et du développement durable.

■ RYTHME, DUREE ET PREREQUIS :

	Rythme	Prérequis
BTS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alternance en contrat d'apprentissage 1 350 heures de formation en CFA (1 jour de cours par semaine + semaines complètes selon planning annuel) ■ Sur 2 ans (début formation entre Août et Septembre) 	<p>Être titulaire soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ D'un baccalauréat Professionnel esthétique, cosmétique, parfumerie ■ D'un BP esthétique, cosmétique, parfumerie ■ D'un baccalauréat général, technologique

■ MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAI D'ACCES :

Admission sur entretien individuel avec un membre de la Direction, suivi d'un dossier de candidature qui sera évalué en Commission de validation.

Délai d'une semaine à 3 mois (pour les recherches employeurs et signatures contrats des apprenti(e)s).

■ TARIFS :

BTS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alternance en contrat d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Frais pris en charge par les Opérateurs de Compétences des entreprises d'accueil (OPCO)
------------	--	---

■ APTITUDES ET COMPETENCES :

- Assurer la veille informationnelle
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Évaluer l'action commerciale
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Gérer les opérations courantes
- Entretenir la relation client
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Analyser les performances
- Organiser l'espace commercial
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Développer les performances de l'espace commercial
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

■ QUALITES REQUISES :

Sens du relationnel	Aisance à communiquer	Autonomie et organisation	Sens du commerce
Curiosité	Talents d'argumentation et de négociation	Présentation soignée et langage adapté	Capacités à travailler en équipe

■ CONTENU DE LA FORMATION :

- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale
- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère 1
- Culture économique, juridique et managériale

DOMAINES D'ACTIVITES	BLOCS DE COMPETENCES
<p>Domaine d'activités 1 : Développement de la relation client et vente conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la veille informationnelle Réaliser des études commerciales Vendre Entretenir la relation client
<p>Domaine d'activités 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer 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 Évaluer l'action commerciale
<p>Domaine d'activités 3 : Gestion opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <i>reporting</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer les opérations courantes Prévoir et budgétiser l'activité Analyser les performances

Domaine d'activités 4 : 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

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

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

Langue vivante étrangère 1

- Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

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

■ METHODES MOBILISEES :

- Techniques de communication modernes : vidéo
- Tableaux numériques
- Mise à disposition de matériel informatique
- Conférences et formations des marques partenaires
- Supports de cours numériques ou photocopiés
- Pratique en entreprise
- Mise en œuvre des techniques sur une clientèle extérieure

■ MODALITES D'EVALUATION ET REGLEMENT D'EXAMEN :

- Contrôle en cours d'année
- Examens blancs
- Travaux pratiques et études de cas
- Examen final
- Rencontre avec le maître d'apprentissage/stage
- Evaluation des compétences en entreprise par le biais du Livret de l'Apprenti

Épreuves	Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère	3		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5	Ponctuelle orale	20 min (*20 min)
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite	4h
E41 Développement de la relation client et vente conseil	3	Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Ponctuelle Orale	30 min
E5 Gestion opérationnelle	3	Ponctuelle écrite	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	3	Ponctuelle écrite	2h30
EF1 Communication en Langue vivante **		Ponctuelle Orale	20 mn (*20 mn)
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger		Ponctuelle Orale	20 mn
EF3 Entrepreneurat		Ponctuelle Orale	20 mn

*Temps de préparation - ** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

■ ET APRES LE BTS ?

- Possibilité d'accès à un diplôme de niveau 6 (licence générale, licence professionnelle, Bachelor)

Le titulaire du BTS Management commercial opérationnel exerce ses activités essentiellement dans :
des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés,

- des unités commerciales d'entreprises de production,
- des entreprises de commerce électronique,
- des entreprises de prestation de services.
- des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

S'informer sur les formations en alternance et l'apprentissage, rechercher une entreprise ou une formation en alternance ou se renseigner sur une nouvelle voie professionnelle : Le site internet « inserjeunes » propose de nombreuses ressources -> <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

