

# Programme **BTS MCO**

Management  
Commercial  
Opérationnel



NIVEAU III RNCP ET  
NIVEAU 5 EUROPÉEN

18 À 24 MOIS

**1100H**

Rémunération  
selon le type de  
contrat, l'âge et  
le niveau d'étude

## Coup d'œil sur la formation !

Vous avez le goût pour le management et le contact facile ? En tant qu'alternant issu d'un BTS MCO, vous serez attaché au développement commercial d'un point de vente, qu'il soit en ligne ou physique.

### Vos missions ?

**Vous prendrez en charge la gestion opérationnelle de l'unité commerciale, l'animation et la dynamisation de l'offre, le conseil à la vente, l'aménagement de l'espace de vente et le management de l'équipe commerciale.**

Au cours de cette formation, vous développerez votre esprit d'initiative et votre sens des responsabilités. Si vous avez le sens du travail en équipe, que vous êtes curieux et stimulé par les challenges, ce diplôme est fait pour vous ! Il vous ouvrira de nombreuses perspectives d'évolution avec des compétences à revendre !

## À qui s'adresse le BTS MCO ?

Aux titulaires d'un baccalauréat ou titre de niveau IV RNCP et 4 Européen.

### Quels sont les métiers envisagés ?

Chef de rayon

Chargé de clientèle

Responsable de secteur

Chef des ventes

Manager d'une unité commerciale

## Culture Générale et Expression

Être à l'aise à l'oral et à l'écrit, c'est la base des métiers axés sur la relation commerciale ! En suivant cette formation, développez votre culture générale et votre esprit de synthèse pour renforcer vos capacités d'expression et d'argumentation. Elle permet aussi de vérifier votre aptitude à communiquer avec efficacité.

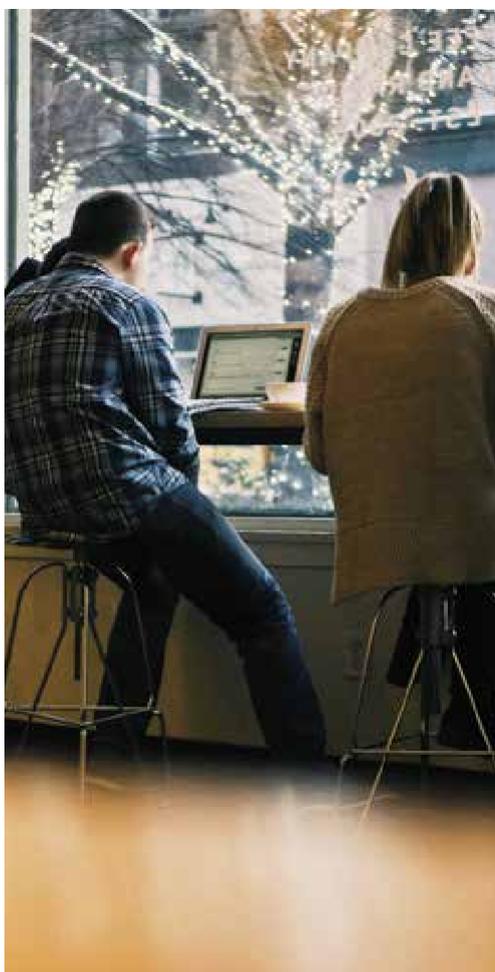
### 88H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE  
ÉCRITE DE 4H

- Communiquer à l'oral et par écrit
- S'informer, se documenter, développer son esprit de synthèse
- Appréhender le contenu d'un message Réaliser un écrit, améliorer ses capacités d'argumentation
- Apprécier un message ou une situation

## Culture Économique Juridique et Managériale

Des connaissances en économie générale, droit et management vous permettront de mieux comprendre les relations entre l'entreprise et son environnement juridique, économique et numérique.



### 184H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE  
ÉCRITE DE 4H

#### Économie générale

- Les relations entre l'entreprise et son environnement économique
- Le rôle de l'État dans la régulation économique
- Les facteurs de production : déterminants économiques
- L'environnement économique et numérique de l'entreprise Le marché du travail et ses évolutions

#### Droit

- Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise
- L'encadrement par le droit des activités économiques
- Les structures juridiques de l'entreprise
- Les types de responsabilité
- Le droit et le développement du numérique L'individu au travail

#### Management de l'entreprise

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources
- Le financement de l'entreprise
- La place du numérique dans le management
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation
- Les choix stratégiques de l'entreprise

## **Relation client - L'offre commerciale**

**448H COEFFICIENT 6**

2 EPREUVES ORALES (CI-DESSOUS)

Vous aurez à approfondir et à mettre en pratique les deux piliers complémentaires sur lesquels se fonde la démarche commerciale : développer la relation client et dynamiser l'offre commerciale.

## **Développement de la relation client et vente conseil**

**224H COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE ORALE  
DE 30 MN

Cette formation vous permettra d'apprendre à faire votre veille informationnelle, à réaliser des études commerciales, à vendre et à entretenir la relation client.

- Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil
- La relation commerciale L'information commerciale
- Le système d'information commerciale Les études commerciales
- La zone de chalandise
- La connaissance du client
- Les facteurs d'influence de l'achat
- La vente et le conseil client dans un contexte omnicanal
- Le marketing après-vente et la fidélisation
- Le capital client

## **Animation et dynamisation de l'offre commerciale**

**224H COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE ORALE  
DE 30 MN

Cette formation vous permettra d'apprendre à élaborer et à adapter en continu l'offre de produits et de services, à organiser l'espace commercial, à développer les performances de l'espace commercial, à mettre en place la communication commerciale et enfin, à évaluer l'action commerciale.

- Le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et la dynamisation de l'offre
- Le marché
- Les unités commerciales et l'omnicanalité
- Les relations producteurs/distributeurs
- Le merchandising
- L'animation commerciale et les actions promotionnelles
- La communication de l'unité commerciale

## **Langue vivante Anglais commercial**

Allez au-delà de l'anglais scolaire, familiarisez-vous avec l'anglais commercial pour vous faire comprendre, assimiler la demande et entretenir les relations avec les clients ou les fournisseurs étrangers. Cela vous permettra d'acquérir les compétences suivantes :

### **105H COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE ÉCRITE DE 2H, COEFF 1,5  
ÉPREUVE ORALE DE 20 + 20 MIN, COEFF 1,5

- Compréhension écrite
- Production écrite
- Compréhension orale
- Production et interaction orales

## **Gestion Opérationnelle**

Apprenez à gérer les opérations courantes, à prévoir et budgétiser l'activité commerciale et à analyser les performances de l'entreprise.

### **146H COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE  
ÉCRITE DE 3H

- Le cadre juridique des opérations de gestion
- Le cycle et le financement d'exploitation
- Les documents commerciaux
- Les opérations de règlement, la trésorerie
- Les stocks et les approvisionnements
- Les couts, les marges et la fixation des prix
- Le compte de résultat et le bilan
- Les méthodes de prévision des ventes
- Les budgets, le financement et investissements
- Les indicateurs de performance

## **Management de l'Équipe Commerciale**

Formez-vous à organiser le travail de l'équipe commerciale, à recruter les collaborateurs, à animer et évaluer les performances des vendeurs.

### **129H COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE ÉCRITE  
DE 2H30

- Le cadre légal et réglementaire de l'activité
- La planification du travail
- Le recrutement de l'équipe commerciale
- La communication managériale
- L'animation de l'équipe commerciale
- Les techniques de conduite d'entretiens
- Stimulation et rémunération de l'équipe
- Formation de l'équipe commerciale
- Gestion des risques et conflits
- L'analyse des performances

## Moyens techniques et d'encadrement

- Règlement intérieur
- Livrets d'accueil et de suivi Salles de cours
- Ordinateurs
- Plateforme numérique
- Tableau numérique
- MOOC (Moodle) : support de cours et gestion des rattrapages
- Google Drive

## Organisation de l'action

### DE LA FORMATION

Formation continue  
Accès à une plateforme numérique stockant différentes ressources pédagogiques (cours théoriques, exercices pratiques, études de cas, quizz interactifs, épreuves des précédents examens, dossiers professionnels des anciens stagiaires...) afin d'uniformiser la formation et assurer la gestion des rattrapages dans le cadre d'une formation ouverte  
Travail collaboratif grâce au stockage et partage de ressource

## Suivi de l'exécution

### ET DE LA FORMATION

Feuilles d'émargement  
Attestation de suivi en formation  
Livret de suivi entreprise  
Bulletin semestriel  
Livret scolaire

## Dispositif d'évaluation et sanction

Bulletin semestriel  
Livret scolaire  
Épreuves écrites et orales Brevet de Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel  
Possibilité de garder le bénéfice d'une ou plusieurs unités d'examen ou blocs de compétences, pour tout candidat ayant obtenu une dispense de l'académie, ou un bénéfice de notes à l'occasion d'une session antérieure (validité 5 ans inclus)

<http://www.educassel.com/>