

BTS M.C.O : Management Commercial Opérationnel

- **Objectifs de la formation**

Le technicien supérieur en Management Commercial Opérationnel est destiné à être responsable de tout ou partie d'une unité commerciale permettant d'accéder à une offre de services ou produits.

Son rôle est d'assurer la gestion de l'unité commerciale, le management de l'équipe. Il prend en charge la globalité de la relation client, l'animation et la dynamisation de l'offre commerciale, dans un contexte digitalisé et omnicanal qui lui impose l'utilisation constante des outils numériques.

- **Déroulement de la formation**

La préparation se déroule sur 2 années Deux possibilités s'offrent à vous :

- 2 ans **en formation initiale**

- 2 ans **en alternance dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage**

Effectif maximum : 20 stagiaires.

- **Modalités d'inscription et de recrutement**

Transmettre un CV et lettre de motivation présentant votre projet professionnel avec candidature.
Admission sur entretien avec un membre de la direction.

- **Qualités requises**

- Avoir le sens des responsabilités
- Présentation soignée, langage adapté
- Aimer le travail en équipe
- Être à l'aise avec les chiffres et avoir un esprit d'analyse
- Aptitude à la négociation de ventes
- Mobilité géographique
- Aimer le contact clientèle
- Avoir le goût du challenge
- Avoir une autonomie et organisation de travail



❖ **Prérequis**

-Titulaire d'un BAC

- **Délai d'accès** : 1 à 3 mois

- **Bloc de compétences** : Applicable selon modalités de l'Education Nationale

- **Publics visés**

- Demandeur d'emploi, salarié, employeur, travailleur indépendant, scolaire

- **Tarifs** :

Alternance : contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage : Prise en charge par les OPCO

Contrat initial : 8 900 euros pour 2 années de formation

+ 710 € Sac matériels (optionnel)

+ 420 € Frais d'inscriptions

- **Accessibilité** : l'établissement est accessible aux personnes handicapées. Les conditions d'accueil seront évaluées après entretien.

Programme

Enseignements Technique et professionnel

- **Développement de la relation client et vente conseil :**

Développement de la relation commerciale, fidélisation, Veille informationnelle. Etudes commerciales. Développement de l'argumentaire de vente et conseil.

- **Gestion Opérationnelle :**

Définition et suivi du budget ; Gestion des opérations courantes. Stocks et approvisionnement. Gestion des règlements et de la trésorerie. Analyse des performances, Choix d'investissement et étude de rentabilité ; Reporting

- **Animation et dynamisation de l'offre :**

Evaluation de l'offre produits et adaptation. Organisation de l'espace commercial. Gestion des animations commerciales et promotions ; Communication commerciale et optimisation de l'offre

- **La formation en entreprise :**

L'enseignement théorique est complété par des périodes de formation en entreprise qui prennent la forme de contrat de professionnalisation ou de stages (14 semaines minimum) qui apportent l'expérience des pratiques professionnelles et permettent également d'acquérir les qualités relationnelles et les comportements professionnels propres aux exigences de l'emploi.

- **Management de l'équipe commerciale :**

Planification et gestion du travail. Recrutement. Communication. Gestion des conflits. Conduite de réunion et d'entretiens.

- **Savoir Associés :**

Gestion commerciale. Marketing. Management ; Communication ; Techniques de vente ; Culture digitale/Web ; Savoirs rédactionnels et Juridiques ; Statistiques.

Enseignements Généraux

- Culture Générale et expression
- Langue Vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

- **Modalité de contrôle de connaissances et règlement d'examen du Diplôme d'Etat**

Épreuves	Forme	Durée	Coeff.
Culture générale et expression	<i>Écrite</i>	4H	3
Communication en langue vivante étrangère	<i>Écrite</i> <i>Orale</i>	2H 20min + 20min préparation	1,5 1,5
Culture économique, juridique et managériale	<i>Écrite</i>	4H	3
Gestion Opérationnelle	<i>Écrite</i>	3H	3
Épreuve professionnelle :			
- Développement relation client	<i>Orale</i>	30 mn	3
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale	<i>Orale</i>	30 mn	3
Management de l'équipe commerciale	<i>Écrite</i>	2H30	3
Langue vivante étrangère (Facultative)	<i>Orale</i>	20min + 20min préparation	1

Une attestation de formation sera délivrée par le Centre qui attestera des compétences acquises à l'issue de la formation.

- **Aptitudes et compétences**

Aptitudes	Compétences
ANALYSER ET DEVELOPPER	Réaliser des études commerciales Vendre, entretenir la relation client Assurer la veille informationnelle Analyse de diverses situations d'entreprise Exploiter et analyser une base documentaire Apporter des solutions argumentées Diagnostiquer pour une prise de décision stratégique
ANIMER ET DYNAMISER	Organiser et développer l'espace commercial Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services Concevoir et mettre en place la communication commerciale Evaluer l'action commerciale
GERER	Gérer les opérations courantes Prévoir et budgétiser l'activité Analyser les performances
MANAGER	Organiser le travail de l'équipe commerciale Recruter des collaborateurs Animer l'équipe commerciale Evaluer les performances de l'équipe commerciale

- **Moyens et méthodes pédagogiques**

Encadrement des stagiaires : évaluations, examens blancs, entretiens, rencontre avec le tuteur en entreprise, suivi de contrat,

Travaux pratiques, mise en situation professionnelle, étude de cas, documents pédagogiques, ...

- **Après le BTS :**

Poursuite d'études : L'étudiant peut poursuivre sur une formation Bac+3 distributions, management points de vente, RH et ensuite Bac+5.

Insertion professionnelle dans les métiers tels que manager d'une unité commerciale, conseiller e-commerce, assistant de chef de rayon, chef de produit, chargé de clientèle, attaché commercial...