

# BTS Management Commercial Opérationnel



#Commerce #Management #Gestion Diplôme de niveau 5 (BAC+2) - Délivré par l'État

## PRÉREQUIS

Niveau BAC  
(niveau 4)

## PROFIL

- ▶ Être dynamique
- ▶ Être organisé
- ▶ Avoir le sens du commerce

## PUBLIC

Futur.e étudiant.e en  
alternance ou  
en apprentissage

## RYTHME

- ▶ Alternance :  
2 jours en formation /  
3 jours en entreprise
- ▶ Temps plein + stages

## DURÉE

2 ans  
Rentrée :  
27 septembre 2022  
(possible dès juillet en  
entreprise)

## Les Objectifs

### Un parcours diplômant en 2 ans favorisant l'insertion professionnelle

Le titulaire du **BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)** intègre une unité commerciale où il conseille la clientèle et est chargé de la responsabilité opérationnelle de l'unité : merchandising, management, gestion des stocks, ...

Au quotidien, il va être amené à :

- Conseiller la clientèle et proposer des biens ou services à la vente
- Mettre en place des actions de développement et de fidélisation de clientèle
- Animer la surface de vente (mise en valeur des produits, mise en place d'actions de promotion, d'animations commerciales, ...)
- Intégrer la stratégie digitale dans la stratégie commerciale de l'entreprise (réseaux sociaux, ventes en ligne, click&collect, drive, ...)
- Participer à la gestion opérationnelle de l'unité (management, plannings, gestion des stocks, fixation des objectifs, ...)



## Validation

Le BTS est délivré après  
réussite aux examens par  
l'Etat Français.

C'est un diplôme reconnu  
par l'Etat Français  
de niveau BAC+2.

## Entreprises d'accueil

Ces missions s'effectuent auprès de particuliers (BtoC) ou de professionnels (BtoB) au sein d'entreprises de distribution (petites, moyennes et grandes surfaces spécialisées ou non), magasins ou enseignes commerciales (vêtements, concessions automobiles, ...). L'unité commerciale d'accueil peut être un lieu physique ou virtuel.

## Accompagnement

Chaque apprenant.e est accompagné.e de sa demande de formation jusqu'à son insertion professionnelle en passant par ses démarches de recherche d'entreprise d'accueil ou de financement. La formation est dispensée par des formateurs et intervenants professionnels et expérimentés.

## Les Perspectives

### Et la suite ?

Vous pourrez intégrer une entreprise en tant que :

- Conseiller.ère de vente / de services
- Vendeur.euse/conseiller.ère
- Vendeur.euse /conseiller.ère e-commerce
- Chargé.e de clientèle
- Manager adjoint
- Commercial.e e-commerce

Il est possible de poursuivre ses études en BAC +3 (licence, Bachelor, ...) notamment en vente, marketing ou digital.

CFI Formation - 59 avenue du Brezet - 63100 CLERMONT-FERRAND

Tél. 04 73 90 21 52 - message@cfiformation.fr - www.cfiformation.fr

# Programme de la formation

La formation en BTS comprend des matières générales et des matières professionnelles. En 2 ans, l'objectif est de développer des compétences opérationnelles et transférables en entreprise, en lien avec le métier préparé.

## Contenu de la Formation

### Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### LVI - Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Productions et interactions écrites
- Compréhension de l'oral
- Productions 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 adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

### Développer la relation client et assurer la vente conseil

- Le cadre légal et réglementaire
- La relation commerciale
- L'information commerciale
- Le système d'information commercial
- Les études commerciales

### Animer et dynamiser l'offre commerciale

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

### Assurer la gestion opérationnelle

- Le cadre économique, légal et réglementaire
- Le cycle d'exploitation
- Les documents commerciaux
- Les opérations de règlement
- Les stocks et les approvisionnements
- Les indicateurs financiers (bilan, compte de résultats, rentabilité, ...)
- Les coûts et les marges
- La fixation des prix
- La gestion des risques
- Les méthodes de prévision des ventes
- Les budgets
- Les investissements
- Les indicateurs de performance



### Manager l'équipe commerciale

- Le cadre légal et réglementaire de l'activité
- La planification du travail
- L'ordonnancement des tâches
- Le recrutement et l'animation de l'équipe commerciale
- La communication managériale
- La formation, la stimulation, la rémunération de l'équipe commerciale
- La gestion des conflits, des risques psycho-sociaux, de crise
- Les performances individuelles et collectives

### Approfondissement

- Intégration
- Accompagnement professionnel
- Dossiers professionnels
- Sensibilisation au développement durable et social
- Bilan(s)

- Thématiques professionnelles
- Évaluations
- Projet citoyen
- Photographie : prises de vues et post traitement

## Modalités de formation

La formation se déroule en mix-learning. Elle associe présentiel, Formation Ouverte à Distance (FOAD) et Formation En Situation de Travail (FEST). Elle se déroule de 08h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h15. Ces horaires peuvent être modifiés lors d'événements pédagogiques (ex. visite pédagogique). Il en est de même pour le programme qui peut subir de légères modifications en fonction du niveau de l'apprenant.e et du groupe.

### Moyens Pédagogiques

- Cours théoriques et pratiques
- Travaux dirigés
- Examens blancs
- Interventions de professionnels

### Moyens Techniques

- Salles de formation équipées
- Plateau technique mobile
- Matériel pédagogique
- Supports de formation
- Logiciels (Microsoft 365, Voltaire, ...)

## Évaluations

### Examen du BTS :

Les épreuves se déroulent entre Mai et Juin de la 2<sup>ème</sup> année de BTS. L'examen comporte des épreuves écrites, de la pratique et des oraux.

### Qualité de la formation :

La formation est évaluée via des questionnaires de satisfaction et lors de bilans.

### Références :

RNCP n°34031 - Code NSF : 312/310 - Niveau : 5 (BAC+2)

Code diplôme : 32 03 12 13 - Délivré par : Ministère de l'Enseignement Supérieur



CFI Formation - 59 avenue du Brezet - 63100 CLERMONT-FERRAND

Tél. 04 73 90 21 52 - message@cfiformation.fr - www.cfiformation.fr