

BTS MCO Management Commercial Opérationnel

Level 5
120 ECTS

Diplôme d'Etat délivré par l'Education Nationale, Fiche RNCP38362

Le titulaire de ce BTS a pour perspective de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une Unité Commerciale. Dans le cadre de son activité professionnelle, il remplira les missions suivantes :

- Prendre en charge la relation client dans sa globalité
- Animer et dynamiser l'offre
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale et de son équipe

Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte commercial digitalisé visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et ou de l'unité commerciale.

Il peut être amené à créer ou reprendre une unité commerciale en qualité de Chef d'entreprise.

Règlement d'examen ● ● ●

	Durée	Mode	Coef.
Culture générale et expression	3 h	Ecrit	3
<u>Langue Vivante A :</u>			
Epreuve écrite	2 h	Ecrit	1.5
Epreuve orale	20 min	Oral	1.5
Culture économique, juridique et managériale	4 h	Ecrit	3
Développement de la relation client et vente conseil	30 min	Oral	3
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	30 min	Oral	3
Gestion opérationnelle	3 h	Ecrit	3
Management de l'équipe commerciale	2h30	Ecrit	3

Et ensuite

- Entrée dans la vie active
- Poursuite d'études en BAC+3
- Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- Concours d'entrée en écoles de commerce

Perspectives

Responsable adjoint
Chef des ventes
Chef de rayon
Responsable e-commerce
Responsable de drive
Vendeur/conseil

Modalités

En Alternance

Au rythme de 2 jours de cours par semaine et 3 jours en entreprise.

En formule DECLIC

Stages en entreprise obligatoires.

En Formation Continue

VAE, Transition Pro, CPF...

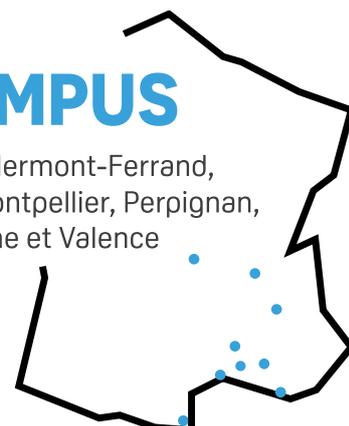
Conditions

Niveau scolaire :

Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

9 CAMPUS

Alès, Avignon, Clermont-Ferrand, Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan, Saint-Etienne et Valence



BAC + 2 - BTS

● ● ● Programme de la formation :

● CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

- Entraînement à l'analyse et à la synthèse à partir de textes d'actualité
- Exposés oraux, analyse et résumé d'un texte

● LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Expression écrite :

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite

Expression orale :

- Compréhension de l'oral
- Productions et interactions orales

● CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

● DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

Assurer la veille informationnelle :

- Rechercher et mettre à jour l'information
- Mobiliser les ressources numériques
- Sélectionner et analyser l'information
- Exploiter l'information pour la prise de décision

Réaliser et exploiter des études commerciales :

- Construire une méthodologie
- Recueillir les données
- Exploiter les résultats

Vendre dans un contexte omnicanal :

- Préparer la vente
- Accueillir et conseiller le client
- Argumenter – Conclure la vente

Entretenir la relation client :

- Suivre les évolutions des attentes du client
- Évaluer l'expérience client
- Accompagner et fidéliser le client
- Accroître la « valeur client »

● ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE

Gérer les opérations courantes

- Garantir les approvisionnements
- Gérer les stocks
- Suivre les règlements et la trésorerie
- Fixer les prix
- Gérer les risques

Prévoir et budgétiser l'activité

- Fixer des objectifs commerciaux
- Élaborer des budgets
- Participer aux décisions d'investissement

Analyser les performances

- Concevoir et analyser un tableau de bord
- Analyser la rentabilité de l'activité
- Exploiter et enrichir le système d'information commercial
- Proposer des mesures correctrices
- Rendre compte

● ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services :

- Analyser la demande
- Analyser l'offre existante
- Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale

Organiser l'espace commercial :

- Agencer l'espace commercial
- Garantir la disponibilité de l'offre
- Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif
- Respecter les préconisations de l'enseigne
- La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité

Développer les performances de l'espace commercial :

- Mettre en valeur les produits
- Optimiser l'implantation de l'offre
- Proposer et organiser des animations commerciales
- Proposer et organiser des opérations promotionnelles
- Concevoir et mettre en place la communication Commerciale

Concevoir et mettre en oeuvre la communication sur le lieu de vente :

- Concevoir et mettre en œuvre la communication
- Exploiter les réseaux sociaux au service de la communication

Évaluer l'action commerciale :

- Analyser l'impact des actions mises en œuvre
- Proposer des axes d'amélioration, de développement

● MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE

Organiser le travail de l'équipe commerciale

- Recenser les ressources disponibles et les besoins
- Répartir les tâches et réaliser les plannings
- Respecter la législation.

Recruter des collaborateurs

- Évaluer les besoins en compétences et en personnel
- Participer au recrutement
- Conduire un entretien de recrutement
- Intégrer les nouveaux arrivants

Animer l'équipe commerciale

- Transmettre et expliquer les informations
- Conduire une réunion, un entretien
- Favoriser l'implication des collaborateurs
- Accompagner et motiver l'équipe
- Repérer les besoins en formation
- Participer à la formation des collaborateurs
- Gérer les conflits et les situations de crise
- Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux

Évaluer les performances de l'équipe commerciale

- Concevoir et analyser un tableau de bord
- Mesurer et analyser les performances
- Proposer des actions d'accompagnement

