



## **Présentation du BTS MCO: Management Commercial Opérationnel**

*Diplôme de niveau III*

### **Objectifs de la formation:**

Être capable de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale sur un lieu physique ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services; Dans un contexte d'activités commerciales de plus en plus digitalisées, le BTS MCO vous apprendra à être polyvalent.

En effet, vous serez capable:

- De permettre à un client d'accéder à une offre de produits ou de services
- De prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre
- D'assurer la gestion opérationnelle de votre "unité commerciale"
- De manager une équipe

### **Contenu de la formation:**

Le BTS MCO regroupe les matières générales: Culture, langue étrangère, culture économique-juridique et managériale et les matières professionnelles: Relation client et vente conseil ; Animation et dynamisation de l'offre commerciale ; Gestion opérationnelle ; Management de l'équipe commerciale.

Minimum de 1680 heures de formation sur 2 ans et 14 à 16 semaines de stage en entreprise.

### **Les stages :**

La durée totale du stage est de **14 à 16 semaines** à répartir sur les 2 ans avec une période minimale de 4 semaines consécutives la première année.

Le stage en entreprise doit vous permettre d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer vos connaissances professionnelles et de l'emploi.

Il vous permet également une **utilisation régulière des outils de données numériques** de CRM, de gestion, de processus de l'unité commerciale.

Le stage est particulièrement valorisé lors des épreuves du BTS MCO puisqu'il sert de support à deux des épreuves professionnelles :

- Développement de la relation client
- Vente conseil et Animation et dynamisation de l'offre commerciale



### **Condition de la formation:**

Pédagogie active avec un suivi personnalisé au sein du lycée Maurice Utrillo et en entreprise. Le travail est individualisé et en groupe, avec des études de cas et des simulations orales. Les salles sont informatisées et équipées de logiciels spécifiques.

### **Condition d'admission:**

Recrutement sur la plateforme Parcoursup à partir de critères définies par l'équipe éducative ; Admission après étude du dossier de candidature.

### **Niveau requis pour intégrer un BTS MCO**

- Baccalauréat technologique STMG (spécialité marketing),
- Baccalauréat professionnel Commerce,
- Baccalauréat ES,
- Baccalauréat L,
- Baccalauréat S

### **Modalités d'évaluation:**

- 3 Contrôles en cours de formation
- 4 Contrôles ponctuel pour le reste des épreuves d'examen



## Programme du BTS Management Commercial Opérationnel :

La grille horaire est présentée sous forme annuelle:

MATIERES ENSEIGNEES	Horaires		Horaires	
	1ère année		2ème année	
	Par semaine	Par année	Par semaine	Par année
Culture générale et expression	2	60	2	60
Langue vivante étrangère	3	90	3	90
Culture économique, juridique et managériale	4	120	4	120
Développement de la relation client et vente conseil	6	180	5	150
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	5	150	6	180
Gestion opérationnelle	4	120	4	120
Management de l'équipe commerciale	4	120	4	120
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>840</b>	<b>28</b>	<b>840</b>

### Enseignement facultatif

Langue vivante étrangère 2	2	60	2	60
Entrepreneuriat	2	60	2	60

Parcours de professionnalisation à l'étranger	2	60	2	60
---	---	----	---	----



Épreuves	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée
-Culture générale et expression	3	écrit	4h	écrit	4h
-Communication en Langue vivante étrangère			3		
• Compréhension de l'écrit et expression écrite	1.5	écrit	2h	écrit	2h
• Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1.5	CCF	20 min (* 20 mn)	oral	20 min (* 20 mn)
-Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle Écrite	4h	Ponctuelle Écrite	4h
-Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	6	CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min
-Gestion opérationnelle	3	Ponctuelle Écrite	3h	Ponctuelle Écrite	3h
-Management de l'équipe commerciale	3	CCF		Ponctuelle Écrite	2h30

### Épreuves facultatives

Communication en Langue vivante		Ponctuelle Orale	20 mn (* 20 mn)	Ponctuelle Orale	20 mn (* 20 mn)
Parcours de professionnalisation à l'étranger		Ponctuelle Orale	20 min	Ponctuelle Orale	20 min

**\*Temps de préparation****Débouchés du BTS Management Commercial Opérationnel**

Selon votre niveau d'expérience, de la taille de votre future entreprise, plusieurs niveaux de responsabilités s'offrent à vous.

En tant que débutant, vous pourrez exercer des postes de:

- conseiller de vente et de services
- vendeur/conseil - vendeur/conseiller e-commerce
- chargé de clientèle
- chargé du service client
- marchandiseur
- manager adjoint
- second de rayon
- manager d'une unité commerciale de proximité.

Avec de l'expérience vous pourrez être:

- chef des ventes
- chef de rayon
- responsable e-commerce
- responsable de drive
- responsable adjoint
- manager de caisses
- manager de rayon(s)
- manager de la relation client
- responsable de secteur, de département
- manager d'une unité commerciale.

La plupart d'entre vous travaillerez 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

Une fois **diplômé**, vous aurez la possibilité de continuer vos études en bac +3 en intégrant un bachelor, une licence professionnelle. Vous pourrez aussi rejoindre une école de commerce, en admissions parallèles, spécialisée dans la vente/business development ou le management pour obtenir un bac+5.