



**BAC+2 (2<sup>ème</sup> année)**

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.

Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.

Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

## ➤ LES PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Conseiller de vente et de services
- Vendeur/conseil
- Vendeur/conseiller e-commerce
- Chargé de clientèle
- Chargé du service client
- Marchandiseur
- Manageur adjoint
- Second de rayon
- Manageur d'une unité commerciale de proximité

## ➤ PRÉ-REQUIS

Pour être autorisés à suivre la formation, les candidats doivent justifier du baccalauréat ou d'un diplôme de niveau IV et d'avoir validé une première année de BTS MCO.

## ➤ OBJECTIFS ET COMPETENCES

Le titulaire du BTS MCO exerce les activités relevant des domaines suivants :

- Développer la relation client et vente conseil
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle
- Manager une équipe commerciale



Alterna Compétences

## LES PLUS

- Ateliers « Préparation aux examens »
- Des cas pratiques
- En option : EF3 Entreprenariat

BAC+2 (2<sup>ème</sup> année)

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL



## PROCHAINE RENTRÉE

2 sessions par an :

- En septembre
- Durée maximum : 12 mois

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

Dossier d'inscription / Entretien collectif et individuel / CV

## PROFIL DU PUBLIC

- 26 ans

## METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques et pratiques.

Validation des connaissances dont 3 BTS blanc minimum.

Fiches méthodologiques pratiques. Cours du jour, période en entreprise.

Formateur : Alterna Compétences

## VALIDATION et NATURE DE LA FORMATION

Acquisition, Certification, Diplôme

Sanction : Diplôme du Brevet de Technicien Supérieur

Diplôme d'État niveau BAC+2 Titre de niveau 5

## LE PROGRAMME

MATIÈRES	DÉTAILS	ÉPREUVES
Développement de la relation client	Analyse et exploitation de l'information commerciale ; suivi de la relation client ; suivi de la qualité de services ; fidélisation de la clientèle	Coeff 4 Oral 40 min
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	Elaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services ; agencement de l'espace commercial ; conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale	Coeff 4 Oral 45 min
Gestion opérationnelle	Fixation des objectifs commerciaux ; gestion des stocks ; suivi des règlements ; élaboration des budgets ; gestion des risques liés à l'activité commerciale ; analyse des performances	Coeff 3 Ecrit 3 h
Management de l'équipe commerciale	Evaluation des besoins en personnel ; organisation du travail ; évaluation des performances individuelles et collectives	Coeff 3 Ecrit 2 h30
Culture économique, juridique et managériale	Intégration de l'entreprise dans son environnement ; organisation de l'activité économique ; impact du numérique ; Les choix stratégiques de l'entreprise	Coeff 3 Ecrit 4h
Culture générale et expression CGE	2 thèmes	Coeff 3 Ecrit 3h
Langue vivante 1	Atteindre le niveau B1 1 autre langue en option	Coeff 1,5 - Ecrit 2h Coeff 1,5 - Oral 20 min + Sketch 20min
Option: Entreprenariat	Diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale	Coeff 1 Oral 20 min
Option: Langue vivante 2	Permet de positionner le candidat par rapport au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).	Coeff 1 Oral 20 min

Organisme de formation : Alterna Compétences

NDA : 11 92 11888 92

Siret : 430 289 587 00049

BTS MCO :

RNCP 34031

Formacode : 34054

Cpf : 317908

**Qualiopi**  
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Tel : 01.41.37.08.66

Email: [alterna.compences@orange.fr](mailto:alterna.compences@orange.fr)

Site web : [www.alternacompetences.fr](http://www.alternacompetences.fr)

10, rue Charles et René Auffray

92110 Clichy La Garenne

Métro 13 : Mairie de Clichy