



BAC+2 – niveau 5

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.

➤ 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



LES PLUS

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

BAC+2 (1^{ère} et 2^{ème} année)

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL



PROCHAINE RENTRÉE

1 session par an :

- En septembre
- Durée maximum : 24 mois
- Nombre d'heures de formation : 1351 heures

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Dossier d'inscription / Entretien collectif et individuel / CV

PROFIL DU PUBLIC

- 26 ans / Validation du baccalauréat.

ALTERNANCE

- Alternance : 2 jours en formation et 3 jours en entreprise.
- Semaines banalisées : BTS blancs et ENTREPRENEURIAT

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques et pratiques. Fiches méthodologiques.
- Validations des connaissances : BTS blancs et contrôles continus.
- Formateurs : adéquation des compétences avec le référentiel QUALIOPi

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 / VOLUME HORAIRE (à titre indicatif)	DÉTAILS	ÉPREUVES
Développement de la relation client (248 heures)	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 (248 heures)	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 (148 heures)	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 (111 heures)	Evaluation des besoins en personnel ; organisation du travail ; évaluation des performances individuelles et collectives	Coeff 3 Ecrit 2h30
Culture économique, juridique et managériale (262 heures)	Intégration de l'entreprise dans son environnement ; organisation de l'activité économique ; impact du numérique ; Les choix stratégiques de l'entreprise	Coeff 3 Ecrit 4 h
Culture générale et expression CGE (113 heures)	2 thèmes	Coeff 3 Ecrit 3 h
Langue vivante 1 (150 heures)	Atteindre le niveau B1 Langue proposée : anglais	Coeff 1,5 - Ecrit 2h Coeff 1,5 - Oral 20 min + préparation 20 min
Option: Entreprenariat (71 heures)	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 38362

Formacode : 34054

Cpf : 317908

Qualiopi
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Tel : 01.41.37.08.66

Email: alterna.compétences@orange.fr

Site web : www.alternacompetences.fr

10, rue Charles et René Auffray

92110 Clichy La Garenne

Métro 13 : Mairie de Clichy