



## BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL (en alternance)

### CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA CERTIFICATION

L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des missions et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Le titulaire du BTS MCO maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante.

Il met en œuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

Ses activités professionnelles exigent le respect de la législation, des règles d'éthique et de déontologie. Elles s'inscrivent également dans un souci constant de lutte contre toutes les discriminations professionnelles, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Une unité commerciale est un lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services.

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.

### MODALITES D'EVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes, de l'arrêté définissant le diplôme, relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves). Elles s'organisent différemment en fonction des compétences évaluées en évaluant des mises en situation :

1. Forme ponctuelle écrite
2. Forme ponctuelle orale
3. Contrôle en cours de formation

Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

### ALTERNANCE

- 2 jours en formation
- 3 jours en entreprise

### PRE-REQUIS

- Titulaire du baccalauréat (toutes sections)

### MODALITES D'ADMISSION

- Dossier d'inscription (CV + pièce d'identité + 2 derniers relevés de notes + photo d'identité)
- Entretien de motivation

**TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES**

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

**BTS MCO - VOLUME HORAIRE**

<b>INTITULE</b>	<b>VOLUME HORAIRE (à titre indicatif)</b>
BLOC DE COMPETENCES 1 Développer la relation client et assurer la vente conseil Epreuve E41 – Développement de la relation client et vente conseil	185
BLOC DE COMPETENCES 2 Animer et dynamiser l'offre commerciale Epreuve E42 – Animation et dynamisation de l'offre commerciale	185
BLOC DE COMPETENCES 3 Assurer la gestion opérationnelle Epreuve E5 – Gestion opérationnelle	170
BLOC DE COMPETENCES 4 Manager l'équipe commerciale Epreuve E6 – Management de l'équipe commerciale	170
BLOC DE COMPETENCES 5 Développer la culture générale et l'expression Epreuve E1 – Culture générale et expression	60
BLOC DE COMPETENCES 6 Développer une culture économique, juridique et managériale Epreuve E3– Culture économique juridique et managériale	180
UNITE D'ENSEIGNEMENT LANGUE VIVANTE ETRANGERE (anglais) Epreuve E21 Epreuve E22	150
<b>NOMBRE D'HEURES DE FORMATION</b>	<b>1100 HEURES</b>

**BTS MCO – BLOCS DE COMPETENCES****BLOC DE COMPETENCES 1 (RNCP34031BC01)****DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL****Objectif :**

Développer la relation client et assurer la vente conseil

**Compétences :**

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client

**Domaines d'activité 1 :**

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle

**Ressources pédagogiques :**

- Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique
- Développement de la relation client et vente conseil - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année

**Modalités d'évaluation :**

Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle orale.  
Le bloc de compétences 1 correspond à la sous-épreuve : E41

E41 - Développement de la Relation Client et Vente Conseil (DRCV)	Oral	30 min	3
---	------	--------	---

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- la (ou les) compétence(s) mobilisée(s)
- la date et la durée
- le contexte professionnel
- les objectifs poursuivis
- la méthodologie utilisée
- les moyens et les techniques mis en œuvre
- les résultats obtenus.

Le dossier est remis au jury en format numérique.

Le candidat se présente à l'épreuve avec l'équipement numérique permettant d'accéder au dossier et de le consulter

En dehors du dossier fourni au jury avant l'épreuve, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

La sous-épreuve E41 se déroule en deux temps :

Pendant 10 minutes maximum, le candidat présente le ou les contexte(s) des activités professionnelles réalisées et les compétences mobilisées dans ce cadre, sans être interrompu ; à cette occasion, il doit nécessairement utiliser une présentation numérique ;

Pendant le temps, restant, la commission d'évaluation interroge le candidat sur chacune des compétences du bloc no 1. La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel et d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur.

**BLOC DE COMPETENCES 2 (RNCP34031BC02)****ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE****Objectif :**

Animer et dynamiser l'offre commerciale

**Compétences :**

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Évaluer l'action commerciale

**Domaines d'activité 2 :**

- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale
- Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale

**Ressources pédagogiques :**

- Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année

**Modalités d'évaluation :**

Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle orale  
Le bloc de compétences 2 correspond à la sous-épreuve : E42

<b>E42 - Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale</b>	Oral	30 min	3
---	------	--------	---

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- la (ou les) compétence(s) mobilisée(s)
- la date et la durée
- le contexte professionnel
- les objectifs poursuivis
- la méthodologie utilisée
- les moyens et les techniques mis en œuvre
- les résultats obtenus

Chaque compte rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs.

Le dossier est remis au jury en format numérique.

Le candidat se présente à l'épreuve avec l'équipement numérique permettant d'accéder au dossier et de le consulter.

La sous-épreuve E42 se déroule en deux temps :

pendant 10 minutes maximum, le candidat présente le ou les contexte(s) des situations professionnelles et les compétences mobilisées dans ce cadre, sans être interrompu ; à cette occasion, il doit nécessairement utiliser une présentation numérique

pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le candidat sur chacune des compétences du bloc no 2. La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel et d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur.

**BLOC DE COMPETENCES 3 (RNCP34031BC03)**

**ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE**

**Objectif :**

Assurer la gestion opérationnelle

**Compétences :**

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

**Domaines d'activité 3 :**

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Élaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

**Ressources pédagogiques :**

- Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique  
Gestion opérationnelle - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année

**Modalités d'évaluation :**

Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle écrite  
Le bloc de compétences 3 correspond à l'épreuve E5

E5- Gestion Opérationnelle (GO)	Ecrit	3 h	3
---------------------------------	-------	-----	---

L'épreuve prend appui sur l'étude d'un cas de gestion d'une unité commerciale.

Elle peut comporter des questions à choix multiples.

Elle propose des situations professionnelles accompagnées de documents destinés à présenter :

- le contexte commercial support de l'épreuve
- les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés.

**BLOC DE COMPETENCES 4 (RNCP34031BC04)**

**MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE**

**Objectif :**

Manager l'équipe commerciale

**Compétences :**

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

**Domaines d'activité :**

- Évaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

**Ressources pédagogiques :**

- Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique  
Management de l'équipe commerciale - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année

**Modalités d'évaluation :**

Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle écrite

Le bloc de compétences 4 correspond à l'épreuve E6

E6 - Management de l'Equipe Commerciale (MEC)	Ecrit	2h30	3
---	-------	------	---

L'épreuve prend appui sur le contexte d'entreprise figurant dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et comporte une série de questions et/ou des problèmes à résoudre relatifs aux compétences du bloc no 4.

**BLOC DE COMPETENCES 5 (RNCP34031BC05)**

**DEVELOPPER LA CULTURE GENERALE ET L'EXPRESSION**

**Objectifs :**

Synthétiser des documents et à exprimer leurs idées de manière organisée et structurée.  
Défendre ses idées et les structurer.

**Compétences :**

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à une situation de communication
- Compréhension de l'oral
- Organiser un message oral

**Thématiques :**

- Synthèse de documents : la préparation, le tableau de confrontation, le plan, l'introduction, la rédaction, la conclusion, les ressources utiles (en fonction des 2 thèmes sélectionnés sur la session de formation)
- L'écriture personnelle : introduction, argumentation, conclusion et ressources utiles (en fonction des 2 thèmes sélectionnés sur la session de formation)

**Ressources pédagogiques :**

- Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique  
Culture générale et expression - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année

**Modalités d'évaluation :**

Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle écrite  
Le bloc de compétences 5 correspond à l'épreuve E1

E1 - Culture Générale et expression (CGE)	Ecrite	4 h	3
---	--------	-----	---

L'épreuve prend appui sur un corpus de documents sur un des thèmes étudiés pendant la période de formation. Une synthèse de documents et une écriture personnelle seront demandés.

**BLOC DE COMPETENCES 6 (RNCP34031BC06)****DEVELOPPER UNE CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE****Objectif :**

Concilier un objectif de culture économique, juridique et managériale avec un objectif d'enrichissement de la professionnalité en intégrant des savoirs dans les activités professionnelles.

**Compétences :**

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

**Domaines d'activité :**

- La régulation de l'activité économique
- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- 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

**Ressources pédagogiques :**

- Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique  
Collection Réflexe - Culture Economique Juridique et Managériale - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année  
Collection CEJM – Culture Economique Juridique et Managériale – BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année

**Modalités d'évaluation :**

Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle écrite  
Le bloc de compétences 6 correspond à l'épreuve E3

E3 - Culture Economique, Juridique et Managériale (CEJM)	Ecrit	4 h	3
--	-------	-----	---

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale
- une base documentaire
- une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnaire couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.



**UNITE D'ENSEIGNEMENT****COMMUNICATION EN LANGUE LANGUE VIVANTE ETRANGERE****Objectif :**

Communiquer en langue anglaise

**Compétences :**

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les compétences langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits ;
- production écrite ;
- compréhension de l'oral ;
- production et interaction orales.

**Ressources pédagogiques :**

- Anglais écrit - Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique  
Texts et methods - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année
- Anglais écrit Préparation au TOEIC- Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique  
L'intégral TOEIC – La méthode de référence pour réussir son TOEIC
- Anglais oral - Manuels scolaires recommandés : Nathan Technique  
Les nouveaux cahiers d'anglais - BTS 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année

**Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle écrite**

E2 - Langue Vivante Etrangère 1	Ecrit	2 h	1,5
E21 - Compréhension de l'écrit et expression écrite			

Support(s) pour l'écrit : Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et avec l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes.

Deux exercices de même pondération sont proposés :

1. Compréhension de l'écrit Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.
2. Expression écrite Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, courriel, bref rapport, etc.) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en langue vivante étrangère ou en français.

**Forme d'évaluation : validation finale. Forme ponctuelle orale**

E2 - Langue Vivante Etrangère	Oral	20 min (a)	1,5
E22 - COMPRÉHENSION DE L'ORAL, PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION			

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par un ou plusieurs documents (texte et/ou document audio ou vidéo) formant un ensemble assez bref. L'un de ces documents ou, le cas échéant, le document unique, est obligatoirement un enregistrement audio ou vidéo d'une durée maximale de 3 minutes.

Préparation : 20 minutes

1. Le candidat rend compte en français de ce qu'il a compris du ou des document(s) (5 minutes environ).
2. le candidat présente en langue étrangère une analyse du ou des document(s). La commission conduit alors un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir de l'analyse qu'il a développée.