

## BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL (en alternance)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34031/>

### CONTEXTE ET MISSION

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour mission de prendre la **responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale** (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.

Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

### 4 OBJECTIFS PRINCIPAUX DEFINISSENT SON ACTIVITE

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

### ALTERNANCE

- 2 jours en formation
- 3 jours en entreprise

### MODALITES D'ADMISSION EN BTS MCO

- Titulaire du BAC
- Dossier de candidature
- Entretien de motivation

### EMPLOIS CONCERNES

Le titulaire du BTS MCO accède à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation qui l'emploie et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui. Il peut être amené à créer ou reprendre une unité commerciale en qualité d'entrepreneur.

**Dès l'obtention du BTS :** 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 expérience :** 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.

### BLOCS DE COMPETENCES / REGLEMENT D'EXAMEN / VOLUME HORAIRE

INTITULE	FORME	DUREE	COEF.	VOLUME HORAIRE
E1 - Culture Générale et expression (CGE) BLOC 5	Ecrite	4 h	3	58
E2 - Langue Vivante Etrangère 1 (b) (LV) BLOC 5	Ecrite Orale	2 h 20 min (a)	1,5 1,5	74
E3 - Culture Economique, Juridique et Managériale (CEJM) BLOC 6	Ecrite	4 h	3	102
E41 - Développement de la Relation Client et Vente Conseil (DRCV) BLOC 1	Orale	30 min	3	68
E42 - Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale BLOC 2	Orale	30 min	3	74
E5- Gestion Opérationnelle (GO) BLOC 3	Ecrite	3 h	3	74
E6 - Management de l'Equipe Commerciale (MEC) BLOC 4	Ecrite	2h30	3	68
Option Entreprenariat	Orale	20 min	1	70
<b>NOMBRE D'HEURES DE FORMATION</b>				<b>588 HEURES</b>

(a) Epreuve précédée d'un temps égal de préparation.

(b) LV1 autorisées : allemand, anglais, arabe, espagnol, italien, portugais, russe.

## METHODE PEDAGOGIQUE

- Cours magistraux pour les matières générales
- Ateliers pour les cours professionnels
- Exposés / débats
- Exercices / Etudes de cas
- Documents vidéos : films, reportages, actualités,...
- Analyse individuelle des activités professionnelles

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- 1 salle pour les cours magistraux / 2 salles pour les cours professionnels
- 10 PC portables de prêt / 1 imprimante en Réseau
- Logiciels : Word, Excel, Access, Powerpoint, Ciel, GANTT, EBP, Sphinx
- 1 TV, 1 lecteur DVD, 3 vidéo-projecteurs
- Connexion internet

## SUPPORTS PEDAGOGIQUES

### MANUELS SCOLAIRES

BLOC 1 : Nathan Technique : Développement de la relation client et vente conseil

BLOC 2 : Nathan Technique : Animation et dynamisation de l'offre commerciale

BLOC 3 : Nathan Technique : Gestion Opérationnelle

BLOC 4 : Nathan Technique : Management de l'unité commerciale

BLOC 5 : Dunod : Culture Générale et Expression (thématique de la circulaire nationale)

Ellipses : Collection Optimum : The big picture

Armand Colin : In the news

BLOC 6 : Nathan Technique : Collection Réflexe : Culture Economique Juridique et Managériale

### SUPPORTS FORMATEURS

BLOC 1 à 6 : supports personnalisés des formateurs pour Vidéo-projection

## SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Plateforme pédagogique Easyscol
- Entretien pédagogique individuel

## LES BLOCS DE COMPETENCES

### BLOC DE COMPETENCES 1

#### *Développement de la Relation Client et Vente Conseil*

#### **Objectifs :**

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

#### FORME DE L'EPREUVE

E41 - Développement de la Relation Client et Vente Conseil (DRCV)	Orale	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

### *Animer et dynamiser l'offre commerciale*

#### **Objectifs :**

- 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

#### FORME DE L'EPREUVE

E42 - Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale	Orale	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

### *Gestion Opérationnelle*

#### **Objectifs :**

- Assurer la gestion opérationnelle
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

#### FORME DE L'EPREUVE

E5- <b>Gestion Opérationnelle (GO)</b>	Ecrite	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

### *Management de l'Equipe Commerciale*

#### *Objectifs :*

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

#### FORME DE L'EPREUVE

E6 - <b>Management de l'Equipe Commerciale (MEC)</b>	Ecrite	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

### **DEVELOPPEMENT CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

#### *Unité U1 : Culture générale et expression*

#### *Objectifs :*

- 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
- Organiser un message oral

#### FORME DE L'EPREUVE

E1 - <b>Culture Générale et expression (CGE)</b>	Ecrite	4 h	3
--	--------	-----	---

Synthèse de documents écriture personnelle

#### *Unité U21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite*

#### *Objectifs :*

(langue vivante étrangère 1 Niveau B2)

- Comprendre des documents écrits
- Produire des documents écrits

#### FORME DE L'EPREUVE

E2 - <b>Langue Vivante Etrangère 1 (b) (LV)</b>	Ecrite	2 h	1,5
---	--------	-----	-----

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.

#### *Unité U22 : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction*

#### *Objectifs :*

Langue vivante étrangère 1

- Comprendre un message oral

## - Interagir à l'oral

## FORME DE L'EPREUVE

E2 - Langue Vivante Etrangère 1 (b) (LV)	Orale	20 min (a)	1,5
--	-------	------------	-----

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.

**BLOC DE COMPETENCES 6****Economique, juridique et managériale****Objectifs :**

- 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

## FORME DE L'EPREUVE

E3 - Culture Economique, Juridique et Managériale (CEJM)	Ecrite	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 questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

**OPTION****Entrepreneuriat**

Si ire après l'obtention de votre BTS, vous souhaitez démarrer votre propre affaire, cette option vous donnera toute les bases nécessaires

**Objectifs :**

- Analyser le marché au travers d'un diagnostic pour tout ce qui est création ou reprise d'une activité commerciale.
- Choisir un positionnement relatif à l'unité commerciale en travaillant sur ses spécificités et sa zone de chalandise.
- Evaluer le potentiel commercial de l'activité.
- Construire un réseau de partenaire au travers d'un programme de fidélisation et mesurer sa solidité.
- Gérer les ressources humaines et la détection des talents.
- Juger de la faisabilité financière du projet de création ou de reprise.
- Réaliser un business plan
- Connaître les bases juridiques des différentes formes d'entité et les droits et devoirs associés.

## FORME DE L'EPREUVE

Option - Entrepreneuriat	Oral	20 min	1
--------------------------	------	--------	---

L'épreuve prend appui sur un dossier individuel (environ 10 pages) qui comprend :

- la présentation du projet
- Le modèle économique
- Le business plan

L'épreuve orale d'une vingtaine de minutes (10 minutes de présentation et 10 minutes de réponses aux questions posées par le jury).

