



BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

OBJECTIF :

Le titulaire du **BTS MCO**, a pour perspectives de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale qui peut être un lieu physique ou virtuel permettant aux clients potentiels d'accéder à une offre de produits ou 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 la gestion opérationnelle ainsi que le management de son équipe commerciale. Il exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

ADMISSION :

Les bacheliers généraux et technologiques peuvent postuler à cette formation ainsi que les bacs professionnels

DURÉE ET JOURS DE FORMATION :

1100 heures /2 ans. 2 jours en formation, fixés au lundi et mardi et 3 jours en entreprise.

FORMATION :

Quatre domaines d'activités :

Bloc de compétences N°1 : *Développement de la relation client et vente conseil*

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Entretenir la relation client

Bloc de compétences N° 2 : *Animer et dynamiser l'offre commerciale*

- Elaborer 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
- Evaluer l'action commerciale

Bloc de compétences N°3 : *Assurer la gestion opérationnelle*

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

Bloc de compétences N°4 : *Manager l'équipe commerciale*

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

MODULES DE FORMATION :

- E1 : Culture générale et expression : Communiquer par écrit ou oralement
- E2 : Communication en langue vivante étrangère : anglais
 - E21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite
 - E22 : Compréhension de l'oral, production orale en continue et en interaction
- E3 : Culture économique, juridique et managériale
- E4 : Développement de la relation client /vente conseil et animation, dynamisation de l'offre commerciale
 - E41 : Développement de la relation client/ vente conseil
 - E42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- E5 : Gestion opérationnelle
- E 6 : Management de l'équipe commerciale

L'EXAMEN :

Epreuves	Durée	Coeff
U1 : Culture Générale et Expression - Ecrit	4 h	3
U2 : Langue Vivante		
U21 : Epreuve écrite	2 h	1.5
U22 : Epreuve orale	20 mn	1.5
U3 : Culture économique, juridique et managériale - Ecrit	4 h	3
U4 : Développement de la relation client et vente conseil et animation, dynamisation de l'offre commerciale - Oral		
U41 : Développement de la relation client et vente conseil	30 mn	3
U42 : Animation, dynamisation de l'offre commerciale	30 mn	3
U5 : Gestion opérationnelle - Ecrit	3 h	3
U6 : Management de l'équipe commerciale - Ecrit	2 h 30	3

LES DEBOUCHES :

Le titulaire du BTS MCO est opérationnel dès sa sortie d'études. Il peut se tourner vers de multiples secteurs d'activité où, en fonction de son expérience de la taille de l'entreprise et des opportunités, il peut accéder à plusieurs niveaux de responsabilité.

L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et ponctuelle de l'entreprise. Il maîtrise les techniques d'organisation, de gestion et d'animation commerciale et utilise ses compétences en communication dans son activité courante.

POURSUITE D'ETUDES

- Licences professionnelles
- Ecoles supérieures de commerce
- Institut Universitaire Professionnalisé