

Programme de formation

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

Code RNCP/RS : 38362

Certificateur : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date d'enregistrement : 15/10/2018

PRÉSENTATION

Le BTS Management Commercial Opérationnel - BTS MCO vous forme pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand...).

Dans ce cadre, vous pouvez remplir les missions suivantes : management de l'équipe, gestion opérationnelle de l'unité commerciale, gestion de la relation client, animation et dynamisation de l'offre.

En fonction de la taille de l'entreprise, vous pouvez être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, téléconseiller, responsable e-commerce, responsable d'agence, manager de caisses, chef des ventes...

Ce cursus bac+2 reconnu par l'état délivre un diplôme de niveau 5.

Découvrez toutes les informations essentielles sur la formation BTS Management Commerce Opérationnel et n'hésitez pas à nous contacter si nécessaire.

PRÉREQUIS

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4

De préférence un baccalauréat :

- BAC Sciences et technologies du management et de la gestion (STMG),
- BAC Pro Métiers du commerce et de la vente,
- BAC général.

Accès sur dossier et entretien.

PROFILS ATTENDUS

Pour la formation en apprentissage

Candidats sans contre-indication médicale (certificat médical à fournir) :

- Entre 18 et 29 ans révolus

Pour la formation continue

Candidats sans contre-indication médicale (certificat médical à fournir) :

- Demandeurs d'emploi
- Adultes en reconversion professionnelle
- Salariés

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

Il 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.

La digitalisation de l'unité commerciale physique conduit à repenser l'organisation, l'assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), l'agencement (avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés au click and collect, l'intégration d'outils digitaux), à réorganiser les rôles et les missions des personnels et à faire évoluer les pratiques managériales.

Dans ce contexte les applications numériques utilisées au sein des points de vente par les clients et/ou l'équipe commerciale, contribuent à améliorer les performances, à enrichir l'offre, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client.

La digitalisation se traduit également par le développement de canaux de vente complémentaires permettant de faciliter, d'accompagner les parcours d'achat diversifiés des clients et d'enrichir leur expérience. Elle implique notamment l'utilisation d'outils de communication ciblant directement le client et des démarches commerciales exploitant les réseaux sociaux.

Le contexte déterminé par l'évolution en continu de la demande mais également par celle de l'offre concurrentielle, les synergies recherchées et devenues inévitables entre les unités commerciales physiques et virtuelles font évoluer à la fois les concepts de vente et les formats des unités commerciales, transforment les postes et les métiers exigeant des personnels en contact d'apporter davantage de valeur ajoutée par rapport aux autres canaux de distribution. Il s'agit à cet égard de retrouver de nouvelles sources de différenciation.

Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de s'interroger sur la façon dont on peut mieux servir les clients, réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux pour en maximiser les bénéfices.

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de (d') :

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- 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
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale
- 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
- 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

DURÉE & RYTHME D'ALTERNANCE

Modalités : Formation en alternance d'une durée de 675 heures environ par an sur une période de 2 ans (1350 h en centre de formation) et 30 semaines en milieu professionnel par an sur une période de 2 ans (60 semaines au total).

Dates de formation : du 31/08/2026 au 31/07/2028.

Rythme : 14 heures de cours en centre de formation par semaine, le reste du temps en entreprise L'alternance est répartie sur le temps hebdomadaire à raison de 2 jours par semaine et quelques semaines par an.

MODALITES ET DELAIS D'ADMISSION A LA FORMATION

Les personnes intéressées devront dans un premier temps se présenter à une information collective qui donnera lieu à un entretien individuel afin de vérifier la cohérence du choix de la formation et les pré-requis et répondre aux questions du futur candidat.

Toute personne souhaitant s'engager dans cette formation, devra remplir et envoyer son dossier de candidature. Ce dossier est disponible à la demande :

UFA SAINT JEAN LE BAPTISTE – Rue des Ursulines 84600 VALREAS

Téléphone : 07 57 68 34 60

Courriel : cfc.stjean@valreas.cneap.fr

ou téléchargeable sur le site internet de l'UFA SAINT JEAN LE BAPTISTE

Seuls les dossiers complets sont recevables.

Seront étudiés : Projet professionnel, projet de formation, bulletins scolaires, lettre de motivation, CV

Après validation du dossier de candidature par le coordinateur de formation et/ou le responsable de site, la personne passe sous le statut candidat.

Le candidat ou la candidate sera admis(e) en formation après avoir trouvé un financement (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, financement pôle emploi, Transition pro...)

Délais de réponse à la candidature : 2 semaines après réception du dossier de candidature

Nombre de places disponibles : 15

TARIFS

Gratuité en apprentissage (selon tarif officiel en vigueur), contrat de professionnalisation ou financement employeur.

Devis et simulation de coût d'alternance sur demande.

	Montant de la prestation (Net de taxe)	Montant du niveau de prise en charge - OPCO	Reste à charge éventuel de l'entreprise.
1ère année exécution du contrat	6 750€	6 750€	0€
2ème année exécution du contrat	6 750€	6 750€	0€

MÉTHODES MOBILISÉES

Approche pédagogique :

Alternance formation et périodes en entreprises.

- Accueil des apprentis(es) et des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Cours présentiels et magistraux.
- Travaux pratiques.
- Quizz interactifs.
- Travaux de groupes.

Moyens techniques :

- Salles de cours, vidéo projecteur, aires de TP, etc...
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Profil des formateurs :

- Nos formateurs sont issus du monde professionnel et diplômés dans les domaines enseignés.

Modules	Année 1 – Nombre d’heures	Année 1 – Nombre d’heures
Culture générale et expression	60	60
Culture juridique, économique et managériale	60	60
Langue vivante 1 Anglais	60	60
Développement de la relation client et vente conseil	120	120
Animation et dynamisation de l’offre commerciale	120	120
Gestion opérationnelle	60	60

Management de l'équipe commerciale	60	60
Accompagnement projet professionnel, visite entreprise, préparation à l'examen	80	80
Examen	55	55
Total	675 heures	675 heures

PROGRAMME

Le programme de formation est axé sur :

- **3 capacités générales :**

- Unité U1 : Culture générale et expression
- Unité U21 LV1 Anglais : Compréhension de l'écrit et expression écrite
- Unité U22 LV1 Anglais : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction
- Unité U3 : Culture économique, juridique et managériale

- **4 capacités professionnelles :**

- Unité U41 : Développement de la relation client et vente conseil
- Unité U42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Unité U5 : Gestion opérationnelle
- Unité U6 : Management de l'équipe commerciale

CU 1

Ce bloc vise à :

- Appréhender et réaliser un message écrit :
- 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 Communiquer oralement :
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

CU 2

Ce bloc vise à :

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

CU 3

Ce bloc vise à :

- 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

CPU 41

Ce bloc vise à :

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

CPU 42

Ce bloc vise à :

- 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

CPU 5

Ce bloc vise à :

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

CPU 6

Ce bloc vise à :

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

MODALITES D'EVALUATION

- **Evaluation diagnostique** au début de la formation.

- **Evaluation formative** (attestations de présence, QCM, cas pratiques, exercices d'application, devoirs sur table, livrets de suivi, contrôle des connaissances, etc...).
- **Evaluation certificative** : Validation des blocs de compétence par l'examen national en épreuves terminales.

Tableau des épreuves terminales (examen national)

Épreuves	Unité	Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	3h00
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1,5	Ponctuelle écrite	2h00
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	U22	1,5	Ponctuelle Orale	20 minutes 20 minutes*
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4h00
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	Ponctuelle Orale	30 minutes
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	Ponctuelle Orale	30 minutes
E5 Gestion opérationnelle	U5	3	Ponctuelle écrite	3h00
E6 Management de l'équipe commerciale	U6	3	Ponctuelle écrite	2h30

*20 minutes de préparation

BLOCS DE COMPETENCES

Le bloc de compétences est validé par une évaluation de certification.

L'unité capitalisable correspondante au bloc est valide 5 ans dans le cadre de l'acquisition de la certification.

Le cumul des 7 unités capitalisables donne accès à la certification.

La réussite à un bloc donne lieu à une attestation de capacité.

Chaque bloc de compétence peut être validé de façon dissocié.

ÉQUIVALENCES OU PASSERELLES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que les unités U21 et U22 Communication en langue vivante étrangère.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 6 mars 2018)

Les personnes ayant déjà passées un diplôme dans le domaine sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier le parcours et les blocs de compétences déjà acquis.

SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Poursuite d'études :

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

Exemple(s) de formation(s) :

- Responsable de distribution omnicanale (réseau Négoventis)
- Licence pro mention commerce et distribution
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention management des activités commerciales
- Licence pro mention management et gestion des organisations
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Licence pro mention technico-commercial

Insertion professionnelle

Grande distribution

En grande distribution, le titulaire d'un BTS MCO peut notamment prétendre aux postes de chef de rayon de supermarché, conseiller clientèle, animateur de vente, manager de magasin, assistant marketing, responsable de vente ou d'une unité commerciale...

Prestation de services

Les entreprises de prestation de services telles que les compagnies d'assurance, les agences immobilières, les agences de tourisme ou les agences bancaires recrutent également des diplômés du BTS MCO.

Entreprises de l'e-commerce

Le domaine de l'e-commerce prend de l'ampleur en raison de la digitalisation des points de vente. Ainsi, il est possible pour les techniciens supérieurs d'intégrer le secteur du commerce en ligne après un BTS MCO, en postulant pour le métier de marketing et relation clientèle

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

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les candidats dont la situation le nécessite, notre référent handicap est disponible pour envisager les possibilités d'aménagement de la formation et/ou de la certification à travers un projet personnalisé de formation.

CHIFFRES CLÉS

Conformément au respect de l'article L. 6111-8 du Code du travail, nous communiquerons chaque année : le taux d'obtention de la certification, le taux de poursuite des études, le taux d'interruption en cours de formation, le taux de rupture des contrats d'apprentissage, le taux d'insertion professionnelle à la suite des formations dispensées, la valeur ajoutée de l'établissement. A ces indicateurs, viendront s'ajouter : le nombre de participants, le taux de satisfaction

BTS MCO	2023-2025	2024-2026
Nombre de participants	8	9
Nombre de participants présenté à l'examen	7	6
Taux d'obtention de l'examen	86%	83%
Taux de satisfaction	80%	nc
Taux de poursuite des études	28%	16%

(Chiffre UFA ST JEAN LE BAPTISTE)		
Taux de rupture des contrats d'apprentissage (Chiffre UFA ST JEAN LE BAPTISTE)	13%	33%
Taux d'interruption en cours de formation (Chiffre UFA SAINT JEAN LE BAPTISTE)	13%	33%
Taux d'insertion professionnelle dans les six mois (tout type d'emploi salarié) (Chiffre UFA ST JEAN LE BAPTISTE)	100%	100%
Taux d'insertion professionnelle dans le métier (Chiffre UFA ST JEAN LE BAPTISTE)	100%	100%

LIENS UTILES

Fiche RNCP 38362 Active France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38362/#ancree3>

Date d'échéance : 31/12/2028

PRESENTATION CFA PROVENCE

Le CFA Provence regroupe 4 unités de formation par
apprentissage situées dans le 05, le 13, le 83 et le 84.

Dans le 13 : UFA Fontlongue,
Dans le 83 : UFA St Maximin,
Dans le 84 : UFA Valréas
Dans le 05 : UFA Pourtrain

CONTACTS

Email : cfc.stjean@valreas.cneap.fr

Lieu de formation : UFA SAINT JEAN LE BAPTISTE – 20 rue Jean XXI – 84600 VALREAS

Adresse administrative : UFA SAINT JEAN LE BAPTISTE – RUE DES URSULINES – 84600 VALREAS