



Campus Madeleine DELBREL

BTS MCO : Management Commercial Opérationnel

RNCP38362

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE le 01.01.2024

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.

La préparation du BTS MCO est possible en apprentissage comme en formation continue.

Prérequis

- Baccalauréat (Général, Technologique ou Professionnel)
- Tout public âgé de 18 à 29 ans révolus.
- Statut (demandeur d'emploi...)
- Compétences relationnelles, capacités d'organisation et d'autonomie, maîtrise des outils numériques, sens du management,

Modalités et délai sélection

- Examen de la candidature via ParcoursSup / site du campus / Soirées Portes Ouvertes / candidatures spontanées
- Entretien
- Réponse par mail
- Relance par sms
- Convocation aux ateliers d'aide à la recherche d'entreprise
- Convocation à des jobs dating.

Prochaines sessions

La date de début de la formation est prévue le 26/08/2026.

Objectifs

Le titulaire du BTS MCO est formé pour prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale (magasin, supermarché, hypermarché, agence commerciale, site marchand, etc...). Il prend en charge la relation client ainsi que l'animation de l'offre. Il assure la gestion opérationnelle de son univers ainsi que le management de son équipe. Dans un objectif de développement des ventes en magasin et en ligne, il travaille dans un contexte d'activités commerciales digitalisées.

□ Aptitudes et compétences visées et évaluables au cours de la formation :

Unité U1 : Culture générale et expression	Culture générale et expression	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
Unité U21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite Unité U22 : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	Langue vivante étrangère 1	Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes - Compréhension de documents écrits - Production écrite - Compréhension de l'oral - Production et interactions orales Langue vivante étrangère 1 - Compréhension de l'oral - Production et interactions orales
Unité U3 : Culture économique, juridique et managériale	Culture économique, juridique et managériale	- 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
Unité U41 : Développement de la relation client et vente conseil	Bloc de compétences 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil	- Assurer la veille informationnelle - Réaliser des études commerciales - Vendre - Entretenir la relation client
Unité U42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale	Bloc de compétences 2 : 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 - Évaluer l'action commerciale
Unité U5 : Gestion opérationnelle	Bloc de compétences 3 : Assurer la gestion opérationnelle	- Gérer les opérations courantes - Prévoir et budgétiser l'activité - Analyser les performances
Unité U6 : Management de l'équipe commerciale	Bloc de compétences 4 : Manager l'équipe commerciale	- Organiser le travail de l'équipe commerciale - Recruter des collaborateurs - Animer l'équipe commerciale - Évaluer les performances de l'équipe commerciale

□ Programme de la formation :

Module enseigné	Objectifs du module
Culture Générale et Expression (CGE) U1	<u>Objectifs généraux :</u> ▪ Créer une culture commune — créer une culture commune chez des étudiants arrivant d'horizons scolaires variés (bac général, technologique, professionnel, etc.). ▪ Développer la curiosité humaniste — développer la curiosité des étudiants dans la perspective d'une culture humaniste ouverte sur les problèmes du monde contemporain (questions de société, de politique, d'éthique, d'esthétique). ▪ Apprendre à penser et argumenter — développer le sens de la réflexion (précision des informations et des arguments, respect de la pensée d'autrui, formation à l'expression d'un jugement personnel) en proposant des œuvres, textes et documents de qualité. <u>Objectifs opérationnels :</u> ▪ Synthétiser un corpus documentaire - structurer une argumentation ; restituer à l'oral une analyse de situation ▪ Maîtriser la communication écrite — rédiger des écrits structurés, argumentés et adaptés au contexte professionnel. ▪ Développer l'expression orale — prendre la parole de manière claire, convaincante et ajustée à l'auditoire.
Langue Vivante 1 U2	<u>Objectifs généraux :</u> ▪ Amener l'étudiant au niveau B2 avancé du CECRL en développant les quatre grandes activités langagières dans un contexte professionnel commercial — sans spécialisation technique excessive — et en lien avec l'aire culturelle de la langue étudiée. <u>Objectifs opérationnels :</u> ▪ Réception : Comprendre des textes écrits et des documents oraux/vidéo traitant de problématiques commerciales larges. Repérer, hiérarchiser et interpréter l'information selon les intentions de l'auteur ou du locuteur. ▪ Production / interaction : S'exprimer à l'écrit (courriel, lettre, rapport) et à l'oral (exposé en continu + échange) de façon pertinente, intelligible et grammaticalement acceptable. Argumenter et défendre un point de vue.
Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) U3	1. Analyse de l'environnement économique, juridique et managérial de l'entreprise. 2. Identification des choix stratégiques et opérationnels pertinents. 3. Évaluation des choix de l'entreprise au regard des contraintes légales et des ressources disponibles. 4. Diagnostic de la situation de l'entreprise sur son marché. 5. Proposition de solutions managériales adaptées face à un problème concret. 6. Communication écrite et argumentation rigoureuse à l'aide d'un vocabulaire technique précis.
Développement de la relation client et vente conseil (DRCVC) U41	L'objectif ultime est de transformer l'étudiant d'un simple "vendeur" à un conseiller-expert omnicanal. Le programme officiel s'articule autour de quatre grands axes : • Assurer la veille commerciale : Savoir collecter, analyser et exploiter les informations sur le marché, les concurrents et les clients pour adapter l'offre. • Exécuter la vente conseil : Maîtriser l'intégralité du cycle de vente (de l'accueil à la fidélisation) dans un contexte de forte digitalisation où le client est souvent déjà très informé. • Fidéliser et développer la relation client : Mettre en place des actions de satisfaction, gérer les réclamations et animer une communauté de clients. • Faire évoluer la relation client : Analyser les performances commerciales et proposer des axes d'amélioration de l'expérience client.
Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale (ADOC)	▪ Comprendre les enjeux de l'animation commerciale dans le développement des ventes et de la satisfaction client. ▪ Concevoir et mettre en œuvre des actions de promotion, d'animation et de merchandising. ▪ Exploiter les outils digitaux pour renforcer l'attractivité de l'offre commerciale.

U42	- Analyser les performances commerciales et proposer des actions correctives. - Développer une démarche créative et adaptée aux attentes de la clientèle.
Assurer la Gestion Opérationnelle (GO) U5	À l'aide d'indicateurs de performance, le titulaire du diplôme assure la gestion quotidienne de l'unité commerciale et d'opérations commerciales plus ponctuelles dans le respect des contraintes d'objectifs et de budgets de la politique commerciale. Il veille à la maintenance et au renouvellement des équipements pour assurer le fonctionnement de l'unité commerciale. Son niveau de participation aux décisions d'investissement varie en fonction du format de l'unité commerciale et de l'autonomie dont il dispose. Il réalise un suivi des résultats et propose des mesures correctrices. Les différentes tâches nécessitent le recours aux outils numériques.
Management de l'équipe commerciale (MEC) U6	Ce module vise à développer votre posture de manager. Il s'agit d'apprendre à communiquer, à déléguer et à fédérer une équipe autour d'un projet commercial commun. 1. Manager et animer l'équipe commerciale (Le volet humain) 2. Organiser le travail et l'activité (Le volet organisationnel) 3. Piloter la performance managériale (Le volet stratégique)

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Modalités pédagogiques utilisées :
 - *Présentiel*
 - *En petit groupe*
 - *Cours de soutien en fonction des besoins*
 - *Accompagnement individuel et personnalisé par un référent*

Moyens et outils utilisés : *Magasin pédagogique*

Modalités d'évaluations

En cours de formation :

- Évaluations ponctuelles formatives dans chacune des matières pour vérifier les acquis
- Moyenne générale supérieure ou égale à 10/20
- 1 examen blanc en 1^{ère} année (évaluation sommative) – 2 examens blancs en 2^{ème} année.
- Préparation aux oraux d'examen.

En fin de formation :

1 examen final qui validera le diplôme préparé **si la moyenne générale est supérieure ou égale à 10/20**

Règlement d'examen – BTS MCO

	Unité	Coeff	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère	U2	3		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1.5	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	U22	1,5	Ponctuelle orale	20 min (*20 min)
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U4	6		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	Ponctuelle Orale	30 min
E5 Gestion opérationnelle	U5	3	Ponctuelle écrite	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	U6	3	Ponctuelle écrite	2h30
EF1 Communication en Langue vivante **	UF1		Ponctuelle Orale	20 mn (*20 mn)
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	UF2		Ponctuelle Orale	20 mn
EF3 Entrepreneuriat	UF3		Ponctuelle Orale	20 mn

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

Suite de parcours, débouchés, passerelles

Métiers visés : **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
- * Manageur adjoint
- * Second de rayon
- * Manageur d'une unité commerciale de proximité

Formations possibles :

- Responsable de commerces et de la distribution (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 en Management du Sport

- Licence Commerce et Développement International

Passerelles possibles :

- Licence AES (Administration Economique et Sociale)
- **classe préparatoire ATS** (Adaptation Technicien Supérieur)
- intégrer une IAE (**Institut d'Administration des Entreprises**) en **Droit et Gestion, Management, Gestion**

Durée

En 1^{ère} année et en 2^{ème} année: 2 jours de cours, 3 jours en entreprise.

Tarifs

Formation gratuite et rémunérée pour l'apprenant dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.

Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Locaux : réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Orientation et adaptations pédagogiques possibles, tutorée par un référent handicap

Coordonnées du référent handicap : M. Rezoug ROUNI BELHADJ : rezoug.rouni-belhadj@apprentis-auteuil.org

Indicateurs de résultats

« Les indicateurs de résultat de ces diplômes sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics sur le site

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Les + de la formation :

- Accompagnement personnalisé par un CRE (Chargé de Relations Entreprises)
- Partenariat avec les entreprises du secteur
- Petits effectifs

Contacts :

	scolarite.fontenay.gsmd@apprentis-auteuil.org
	01.46.61.29.95
	33bis – 35 rue Boris Vildé 92260 Fontenay-aux-Roses