

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Pour accéder à la préparation de ce diplôme d'Etat, il faut être titulaire, soit :

- d'un BAC Technologique STMG
- d'un BAC général (S, ES, L)
- d'un BAC Professionnel Commerce ou Vente
- ou d'un niveau équivalent

Le titulaire du BTS Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. 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 de l'unité commerciale.

Les emplois occupés les plus fréquents dès l'obtention du BTS sont :

- conseiller de vente
- vendeur/conseiller e-commerce
- chargé de clientèle
- chargé du service client
- marchandiseur
- manager adjoint
- second de rayon

La maîtrise des compétences liées à ces métiers favorise l'accès à des responsabilités plus larges, soit à des postes de : chef des ventes, responsable univers, responsable e-commerce, responsable drive, manager de caisse, manager de la relation client, responsable secteur, manager d'un centre de profit.

Le titulaire du BTS MCO exerce ses activités essentiellement dans des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés, entreprises de commerce électronique, et d'entreprises de prestation de services (BtoB - BtoC).

## FORMATION EN ALTERNANCE



**DURÉE DE LA FORMATION :**

**1 350 heures sur 2 ans**

**DÉMARRAGE :**

**Septembre**

**RYTHME D'ALTERNANCE :**

**2 jours en centre de formation**

**3 jours en entreprise par semaine**

LE BTS MCO a pour objectif l'insertion professionnelle. Cependant, la poursuite d'études est possible et encouragée en BACHELOR (Titre certifié de niveau 7 inscrit au RNCP, reconnu par l'Etat, Spécialité Marketing ou Commerciale), en Licence Professionnelle (avec une spécialisation dans un domaine, comme la digitalisation, la communication, le marketing) ou en Ecole Supérieure de Commerce ou de Gestion par le biais des admissions parallèles...

Alésia Formation 65, Rue de l'Abbé Bonpain - 59700 Marcq en Baroeul  
Tél : 03.20.51.26.27 - [www.alesia-formation.fr](http://www.alesia-formation.fr)



# CONTENU DES ENSEIGNEMENTS EN BTS MCO

## FORMATION PROFESSIONNELLE : 920H

### • DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL : 270h

- 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 la clientèle

### • ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE: 270h

- Elaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement et maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisations de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication interne et externe
- Analyse et suivi de l'action commerciale

### • GESTION OPERATIONNELLE: 190h

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Participation aux décisions d'investissements
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

### • MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE : 190h

- Evaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Evaluation des performances de l'équipe
- Formation des membres de l'équipe

## FORMATION GENERALE : 430H

- Culture générale et expression **100h**
- Langue vivante : Anglais **140h**
- Culture économique juridique & managériale **190h**



## RÈGLEMENT D'EXAMEN

INTITULÉ	MODE	DUREE	COEF
• Développement de la relation client	Oral	30mn	3
• Animation de l'offre commerciale	Oral	30mn	3
• Gestion opérationnelle	Ecrit	3h	3
• Management de l'équipe commerciale	Ecrit	2h30	3
• Culture générale et expression	Ecrit	4h	3
• Langue vivante 1	Oral*	20mn	3
	Ecrit	2h	
• Culture économique juridique et managériale	Ecrit	4h	3

\* Epreuve précédée d'un temps de préparation