



EVOLUA  
FORMATION 

# BTS MCO

## MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

*Le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel 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.
- Il 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.

### BAC +2 DIPLÔME D'ÉTAT

#### NIVEAU SCOLAIRE :

- > Titulaire ou niveau BAC
- > Sur dossier, tests, entretien individuel

#### MODALITÉS :

- > 2 ans de formation
- > Alternance : 2 jours en formation / 3 jours en entreprise
- > Etudiant : 14 semaines de stage en entreprise
- > Dispositif VAE, CPF de transition
- > Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage

#### VOTRE PROFIL :

- > Capacité d'écoute
- > Organisation
- > Ouverture d'esprit et aptitude à la communication

#### EMPLOIS VISÉS :

- > Vendeur(euse)
- > Manager de rayon
- > Adjoint de magasin
- > Responsable de magasin



# VALIDATION EXAMEN

## RÈGLEMENT D'EXAMEN :

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

ÉPREUVES	MODE	DURÉE	COEF
Gestion Opérationnelle	Écrit	3H	3
Management de l'Equipe Commerciale	Écrit	2H30	3
Animation, Dynamisation de l'Offre Commerciale	Oral	30 min	3
Développement de la Relation Client et Vente Conseil	Oral	30 min	3
Culture Générale et Expression	Écrit	4H	3
Langue vivante étrangère	Écrit	2H	1,5
	Oral	20 min	1,5
Culture Economique, Juridique et Managériale	Écrit	4H	3

## PROGRAMME

### DOMAINE D'ACTIVITÉ 1

#### DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL :

- Collecte, analyse, et exploitation
- Vente Conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de la clientèle

### DOMAINE D'ACTIVITÉ 2

#### ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE :

- Elaboration et adaptation continue de l'offre de produits et services.
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale

### DOMAINE D'ACTIVITÉ 3

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Elaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement

- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

### DOMAINE D'ACTIVITÉ 4

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

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION :

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

### LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

- Compréhension orale
- Production écrite

### 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 mobilisant des notions et les méthodologies
- Etablir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée