



**BTS MCO • Bac+2**  
**Management**  
**Commercial Opérationnel**



CAEN • LE HAVRE • ROUEN

# BTS MCO • Bac+2 Management Commercial Opérationnel



Certification professionnelle de Niveau 5 - BAC+2 délivrée par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Code NSF - 312 : Commerce, vente • 310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion

Décision du 11 décembre 2023 - Date d'échéance au 31 décembre 2028

## LES CONDITIONS D'ACCÈS

- Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel ;
- Test de positionnement ;
- Rendez-vous individuel avec un conseiller en formation.

## LA FORMATION

Le titulaire d'un BTS Management Commercial Opérationnel (BTS MCO) est un professionnel formé pour prendre en charge la gestion et le développement de l'activité commerciale d'une unité, qu'elle soit physique ou digitale. Il est amené à assumer la responsabilité opérationnelle d'un espace de vente ou de services, ce qui inclut la gestion courante, l'animation des équipes, la mise en œuvre de la politique commerciale, ainsi que l'optimisation des performances économiques.

Le diplômé du BTS MCO possède également des compétences en management. Il encadre et motive une équipe de vendeurs ou de conseillers, organise leur travail, développe leurs compétences par le biais de formations, et favorise un climat de travail propice à l'efficacité et à l'engagement.

## LES PRINCIPALES MISSIONS

- Établir et développer des relations clients et fournir des conseils de vente ;
- Animer et dynamiser l'offre commerciale ;
- Gérer les opérations commerciales au quotidien ;
- Superviser et diriger l'équipe commerciale ;
- Intégrer des solutions numériques dans les opérations et activités de l'unité commerciale.



## DURÉE

- La formation est dispensée sur 2 ans



## STATUT

- Contrat de professionnalisation ;
- Contrat d'apprentissage.

*Alternance de jours de cours et de jours en entreprise*



## OBJECTIFS

- Offrir aux clients un accès à un panel de produits ou services ;
- Assumer l'intégralité de la gestion des relations clients, tout en animant et stimulant l'offre proposée ;
- Administrer efficacement une unité commerciale ;
- Diriger et coordonner une équipe.



Code RNCP n°38362

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rnkp/38362/>

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL

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

### ANIMATION ET DYNAMISATION DE 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

### GESTION OPÉRATIONNELLE

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgéter l'activité
- Analyser les performances
- Analyse de la performance sociale
- Analyse de la performance environnementale
- Analyse de la performance financière

### MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

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

### ÉPREUVES GÉNÉRALES

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale

### ÉPREUVES FACULTATIVES

- Communication en langue vivante étrangère 2 - Langue des Signes Française
- Entrepreneuriat
- Engagement étudiant



### DÉBOUCHÉS

- Assistant.e chef de rayon, marchandisseur
- Directeur.trice adjoint.e de magasin
- Animateur.trice des ventes
- Chargé.e de clientèle
- Conseiller.ère commercial.e
- Vendeur.euse conseil
- Conseiller.ère commerce
- Responsable de drive



+ Langues des Signes Française (LSF) en LV2 sur tous nos campus



# BTS MCO • Bac+2

# Management

# Commercial Opérationnel

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

ÉPREUVES	COEFFICIENT	FORME	DURÉE
E1   Culture générale et expression	3	écrite	3 heures
E2   Langue vivante étrangère 1	1,5 1,5	écrite orale	2 heures 20 minutes
E3   Culture économique, juridique et managériale	3	écrite	4 heures
E4.1   Développement de la relation client et vente   conseil E4.2   Animation et dynamisation de l'offre commerciale	3 3	orale orale	30 minutes 30 minutes
E5   Gestion opérationnelle	3	écrite	3 heures
E6   Management de l'équipe commerciale	3	écrite	2 heures 30
Épreuve facultative   Langue vivante étrangère 2	1 <i>au dessus de 10/20</i>	orale	20 minutes + 20 minutes

## OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Livres papier
- Écrans interactifs et équipements informatiques
- Accès certifications : TOEIC, Certificat Voltaire,
- Linguaskill, Wordpress, ChatGPT 4, Google Education,
- Suite Adobe

**+ un iPad mis à ta disposition pendant toute la durée de ta formation**

