



BTS MCO

– VERSION 2 DU 14/11/2024 –

PROGRAMME MCO

MANAGEMENT
COMMERCIAL
OPÉRATIONNEL



A3FA
8 ALLÉE DES CORMORANS
06210 MANDELIEU LA NAPOULE
EMAIL : DIRECTION@A3FA.FR
TEL : 09.88.41.91.51

BTS MCO

- Version 2 du 14/11/2024 -

Le titulaire du BTS Management commercial opérationnel (MCO) est un professionnel polyvalent qui aspire à assumer la responsabilité opérationnelle d'une unité commerciale, qu'elle soit physique ou virtuelle. Son rôle principal consiste à prendre en charge l'ensemble de la relation client, en veillant à son bon déroulement et à son efficacité. Il est également chargé d'animer et de dynamiser l'offre de produits ou de services proposée par l'unité commerciale. Cette animation s'inscrit dans un contexte de digitalisation des activités commerciales, visant à mettre en œuvre la stratégie commerciale du réseau ou de l'unité. En plus de ses responsabilités liées à la relation client et à l'animation de l'offre, le titulaire du BTS MCO assure la gestion opérationnelle de l'unité commerciale. Cela implique la gestion des ressources, des stocks, et la supervision du bon fonctionnement de l'unité. Par ailleurs, il joue un rôle essentiel dans le management de l'équipe commerciale, en veillant à la coordination des activités et au développement des compétences de ses collaborateurs.

Le titulaire du BTS MCO exerce son métier de manière autonome, en s'adaptant constamment à son environnement professionnel en évolution. Il est un acteur clé dans la mise en œuvre de la politique commerciale de l'unité, contribuant ainsi à son succès et à sa pérennité.

Activités visées :

- Mise en oeuvre de la stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec le client
- Gestion de multiples points de contact dans une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externe
- Fonctions de prospection de clientèle, négociation-vente et animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

Compétences attestées :

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Conclure la vente
- 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
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances
- Analyser la rentabilité de l'activité
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

Durée :

1 350.00 heures

Profils des apprenants :

Public avec une orientation vers le management et l'administration.

Prérequis :

- Sens relationnel
- Esprit d'équipe
- Sens de l'organisation
- Capacité de leadership
- Sens de la négociation
- Titre d'un diplôme de niveau 4

Accessibilité et délais d'accès :

- Obtention du baccalauréat requis et étude de dossier avec entretien individuel et test écrit.
- La rentrée scolaire se fait entre septembre et octobre.
- Une rentrée décalée jusqu'en novembre peut être possible et est soumise à étude selon le dossier.

Qualité et indicateurs de résultats :

BTS MCO 1ère année - Session 2023/2024

- Nombres d'étudiants dans la classe en début d'année : 36%
- Taux de ruptures du contrat d'alternance en cours de l'année : 22%
- Taux d'étudiants replacés : 13,8%

BTS MCO 2ème année - Session 2023/2024

- Nombres d'étudiants dans la classe en début d'année : 17
- Taux de ruptures du contrat d'alternance en cours de l'année : 6%
- Taux d'étudiants replacés : 5,8%
- Taux de réussite : 80%
- Taux de poursuite d'étude : 87,5%
- Taux d'interruption en cours de formation : 6%
- Taux d'insertion professionnelle : 100%
- VA établissement : à consulter sur Inseejeune

Objectifs pédagogiques

- Assurer la veille informationnelle
- Entretenir la relation client
- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Évaluer l'action commerciale
- Gérer les opérations courante
- Analyser les performances
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Respecter les contraintes de la langue écrite

- S'adapter à une situation de communication
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique

Contenu de la formation

E41 Développement de la relation client et vente conseil

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

E42 Animation et dynamisation de 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

E5 Gestion opérationnelle

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

E6 Management de l'équipe commerciale

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

E1 Culture générale et expression (CGE)

- 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 la situation
- Organiser un message oral

E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension orale
- Production et interactions orales

E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction

- Compréhension de l'oral

- Production et interactions orales

E3 Culture économique juridique et managériale (CEJM)

- 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

Organisation de la formation

Équipe pédagogique :

Pour obtenir des informations détaillées sur notre équipe pédagogique, nous vous invitons à venir nous rendre visite à l'école, où nous serons heureux de vous présenter notre équipe pédagogique hautement qualifiée et expérimentée.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Fiches d'évaluation
- Contrôle de connaissances