

PROGRAMME DE FORMATION **BTS MCO**

Intitulé : BTS – Management Commercial Opérationnel

Code RNCP : [RNCP 38362](#)

Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Date d'enregistrement de la certification : 15/10/2018

Equivalences, passerelles, validation d'un ou plusieurs blocs : [RNCP 38362](#)

Durée de formation : 1358 heures sur deux ans

Dates de la formation : Du 08/09/2025 au 25/06/2027

Modalité et rythme d'alternance : cette formation est en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) avec un rythme trois jours en entreprise, deux jours en centre

Lieu de la formation : Schola Nova, 51-53 Quai de la Seine, 75019 Paris pour la partie présentielle. Une partie de cette formation sera organisée à distance, en fonction de besoins pédagogiques et réglementaires.

Accessibilité : La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sous réserve de l'évaluation des besoins spécifiques effectuée par le référent Handicap. Si nous ne trouvons pas de solution, nous participons à la recherche de la meilleure alternative avec le bénéficiaire.

Objectifs :

L'objectif de la formation est l'obtention du BTS MCO (BTS Management Commercial Opérationnel). Le titulaire de ce BTS est formé pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand...).

Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion opérationnelle de l'unité commerciale, gestion de la relation client, animation et dynamisation de l'offre. En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, téléconseiller, responsable e-commerce, responsable d'agence, manager de caisses, chef des ventes, etc.

Public visé et prérequis : Pour faire acte de candidature, il faut être au moins titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac général, technologique, professionnel ou équivalent). En fonction du parcours académique, il peut y avoir exceptionnellement des allègements de cursus suivant une procédure de positionnement.

Prérequis matériel : Dans la mesure où une partie de la formation a lieu à distance, les bénéficiaires doivent avoir un ordinateur portable (avec micro et son) et une connexion Internet (pour les travaux en distanciel).

Information & Inscription : Des sessions d'information collective sont organisées régulièrement, les dates sont diffusées sur notre site internet et vous pouvez vous inscrire sur ce même site. Vous devrez ensuite compléter un questionnaire avant d'obtenir un entretien individuel. Après validation du projet, vous serez accepté dans notre processus d'accompagnement et serez accepté en formation à la fin de ce processus et suite à la signature de votre contrat d'alternance.

Modalités de financement : Le financement de la formation, gratuite pour le bénéficiaire, est conditionnée par l'obtention d'un contrat en alternance (contrat de professionnalisation ou d'apprentissage).

Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

La liste des formateurs est disponible dans le centre.

Voici les moyens pédagogiques mis en œuvre :

- Séances de formation en salle
- Accès à un répertoire partagé et à un emploi du temps en ligne

De plus, un référent pédagogique suit les élèves tout au long de leur scolarité et fait le lien avec l'entreprise. Vous pouvez le rencontrer en fonction de vos besoins et difficultés au cours de la formation.

Moyens de suivre son exécution et les résultats :

Outils de suivi :

- Feuilles de présence émargées
- Rapports à remettre par les stagiaires

Outils d'évaluation :

- Contrôles de connaissance, travaux pratiques, dossiers à rendre (suivant le cours)
- Sessions d'examens blancs (2 par an)
- Bulletins de notes et conseils de classe semestriels
- Passage du BTS en 2^{ème} année

Matières et volumes horaires

Epreuves à l'examen	Coef.	Modalités de l'épreuve
---------------------	-------	------------------------

FORMATION GENERALE

E1	Culture générale et expression	3	Ecrite – 4 h
E2	Communication en langue étrangère 1	3 (1,5+1,5)	Ecrite – 2h Orale - 20 min
E3	Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrite - 4 h

FORMATION PROFESSIONNELLE

E41	Développement de la relation client et vente conseil	3	Orale 30 mn
E42	Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Orale 30 mn
E5	Gestion opérationnelle	3	Ecrite 3h
E6	Management de l'équipe commerciale	3	Ecrite 2h30

EF1	Communication en langue vivante étrangère 2	Points > de 10	Orale 20 mn + 20 mn préparation
EF2	Parcours de professionnalisation à l'étranger	Points > de 10	Orale 20 mn
EF3	Entrepreneuriat	Points > de 10	Orale 20 mn

Contenu détaillé du programme

FORMATION GENERALE

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION FRANÇAISE

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

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (anglais)

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

Exploiter des textes et documents à caractère culturel et professionnel

- Comprendre des instructions et des informations à caractère professionnel
- Communiquer, dialoguer, conduire un échange, argumenté de manière convaincante de dans les situations professionnelles, (face-à-face, réunion, présentation de projet, conversation téléphonique, correspondance mail)
- Maîtriser les champs lexicaux spécifiques au commerce, aux technologies de l'information et à la communication appliquée au commerce

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
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

FORMATION PROFESSIONNELLE

BLOC DE COMPÉTENCES N°1 : DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil

La relation commerciale

L'information commerciale

Le système d'information commercial

Les études commerciales

La zone de chalandise

La connaissance du client

Les facteurs d'influence de l'achat

La vente et le conseil client dans un contexte omnicanal

Le marketing après-vente et la fidélisation

Le capital client

Réaliser et exploiter des études commerciales

Assurer la veille informationnelle

Rechercher et mettre à jour l'information

Mobiliser les ressources numériques

Sélectionner l'information

Hiérarchiser l'information

Analyser l'information

Exploiter l'information pour la prise de décision

Réaliser et exploiter des études commerciales

Construire une méthodologie

Recueillir les données

Exploiter les résultats

Vendre dans un contexte omnicanal

Préparer la vente Accueillir le client Conseiller

Argumenter Conclure la vente

Entretenir la relation client

Suivre les évolutions des attentes du client

Évaluer l'expérience client

Accompagner le client

Fidéliser la clientèle

Accroître la "valeur client"

BLOC DE COMPÉTENCES N°2 : ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

Le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et de la dynamisation de l'offre

Le marché

Les unités commerciales et l'omnicanalité

L'offre de produits et services

Les relations producteurs/distributeurs

Le merchandising

L'animation commerciale et les actions promotionnelles

La communication de l'unité commerciale

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services

Analyser la demande

Analyser l'offre existante

Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale

Organiser l'espace commercial

Agencer l'espace commercial

Garantir la disponibilité de l'offre

Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif

Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité

Développer les performances de l'espace commercial

Mettre en valeur les produits

Optimiser l'implantation de l'offre

Proposer et organiser des animations commerciales

Proposer et organiser des opérations promotionnelles

Concevoir et mettre en place la communication commerciale

Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente

Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe

Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale

Évaluer l'action commerciale

Analyser l'impact des actions mises en œuvre

Proposer des axes d'amélioration ou de développement

BLOC DE COMPÉTENCES N°3 : ASSURER LA GESTION COMMERCIALE

Le cadre juridique des opérations de gestion

- Le cycle d'exploitation
- Les documents commerciaux Les opérations de règlement
- Les stocks et les approvisionnements Le financement de l'exploitation La trésorerie Le compte de résultat
- Les coûts et les marges La fixation des prix
- Le bilan La gestion des risques Les méthodes de prévision des ventes
- Les budgets
- Le financement de l'investissement Les critères de choix d'investissement
- Les indicateurs de performance La rentabilité de l'activité Le reporting

BLOC DE COMPÉTENCES N°4 : MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE

Le cadre légal et réglementaire de l'activité

- La planification du travail
- L'ordonnancement des tâches
- Le recrutement de l'équipe commerciale La communication managériale
- L'animation de l'équipe commerciale Les techniques de conduite d'entretiens d'évaluation et d'entretien professionnels
- La rémunération de l'équipe commerciale La stimulation de l'équipe commerciale
- La formation de l'équipe commerciale
- La gestion des conflits La gestion des risques psycho-sociaux
- La gestion de crise Les performances individuelles et collectives