

# PROGRAMME DE FORMATION **BTS MCO**

Validation : diplôme d'état

Durée de formation : 1351 heures sur deux ans (dont 70 heures d'évaluation et accompagnement)

Dates de la formation : Du 28/09/2020 au 3/06/2022

Modalité et rythme d'alternance : cette formation est en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) avec un rythme 1 semaine en formation, 3 semaines en entreprise (en moyenne trois jours en entreprise, deux jours en centre).

Lieu de la formation : Schola Nova, 8bis rue de Tunis, 75011 Paris pour la partie présentielle. Une partie de cette formation sera organisée à distance, en fonction de besoins pédagogiques et règlementaires.

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 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<sup>ème</sup> 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
E3	Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrite - 4 h Ecrite - 3 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

## **FORMATION GENERALE**

### **CULTURE GENERALE ET EXPRESSION FRANCAISE**

#### **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 ETRANGERE (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, argumenter 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 ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE**

#### **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

### BLOC DE COMPETENCES N°1 : DEVELOPPER 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**

Construire une méthodologie

Recueillir les données

Exploiter les résultats

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 COMPETENCES 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

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

Évaluer l'action commerciale

Analyser l'impact des actions mises en œuvre

Proposer des axes d'amélioration ou de développement

## **BLOC DE COMPETENCES 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

## **BLOC DE COMPETENCES N°4 : MANAGER L'EQUIPE 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