

BAC +2

 Diplôme de niveau 5 délivré par l'Éducation Nationale – Code RNCP 38362  
 avec le code diplôme 32031213.

Date d'enregistrement de la certification : 11-12-2023

## En ALTERNANCE

Rythme : 2 jours/3 jours sur les deux années

L'alternant(e) sera rémunéré(e), avec la grille légale applicable suivant la nature de son contrat.

Le BTS MCO est particulièrement bien adapté à l'environnement actuel des entreprises. Très professionnalisé, il prépare les candidats à la gestion et au développement d'un point de vente, d'une agence commerciale ou encore d'un centre de profit, dans des domaines très diversifiés : banque, assurance, distribution... Cette formation a l'ambition de former des diplômés opérationnels, autonomes et responsables, capables d'évoluer vers des fonctions d'encadrement.

## Objectifs de la formation / Compétences visées

Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Une unité commerciale est un lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services. Le titulaire du BTS MCO 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. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

Je me forme pour prendre  
la responsabilité opérationnelle  
en unité commerciale



Les modalités d'acquisition de la certification se font par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance.

- La certification est structurée en blocs de compétences cohérents, qui permettent une validation progressive. Chaque bloc peut être acquis indépendamment via des formations spécifiques, des évaluations ou la validation des acquis de l'expérience (VAE). Cela offre une flexibilité pour les apprenants souhaitant capitaliser sur leurs compétences tout au long de leur parcours.
- Les blocs validés sont conservés sans limite de validité, ce qui permet de reprendre la certification ultérieurement ou d'intégrer d'autres parcours professionnels associés à ces blocs
- Les blocs de compétences permettent des passerelles entre certifications, facilitant ainsi une reconnaissance mutuelle des compétences pour d'autres diplômes ou certifications professionnelles. Cette flexibilité répond aux besoins de mobilité professionnelle et aux exigences des branches sectorielles.



## Métiers visés

Conseiller de vente et de services  
 - vendeur/conseil - vendeur/  
 conseiller e-commerce - chargé  
 de clientèle - chargé du service  
 client - manager adjoint - second  
 de rayon - manager d'une unité  
 commerciale de proximité...

Avec expérience : chef des ventes  
 - chef de rayon - responsable  
 e-commerce - responsable adjoint  
 - manager de la relation client -  
 responsable de secteur -  
 manager d'unité commerciale...

## Public

- Candidat issu de la voie scolaire ou professionnelle.
- Étudiant
- Demandeur d'emploi
- Sans limite d'âge pour le public en situation de handicap et les sportifs de haut niveau.

## Prérequis

Personne titulaire d'un diplôme de niveau 4 (BAC ou certification de niveau 4).

## Modalités d'accès pour l'entrée en formation

- Candidature Parcoursup / libre
- Entretien
- Dossier d'inscription complet.
- Bénéficiaire d'un contrat d'apprentissage
- Validation de l'inscription sous réserve de l'obtention du diplôme de niveau 4, de la réception dossier d'inscription complet et de la signature d'un contrat d'apprentissage.
- Passerelle : passage en BTS voie scolaire sous conditions.

# BTS Management Commercial Opérationnel en alternance



## Modules de Formation en BTS 1 et 2

Développement de la relation client et vente conseil

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

Gestion opérationnelle

Management de l'équipe commerciale

Culture économique, juridique et managériale

Langue vivante 1

Culture générale et expression

### DURÉE

**1344 h**  
(à titre indicatif)/  
**24 mois**  
(= 120 ecst)

### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Formateurs / formatrices diplômés dans les domaines professionnels concernés
- Intervenants professionnels
- Équipe administrative et coordinatrice Campus

### RYTHME

2 jours en centre de formation / 3 jours en entreprise

De septembre 2025 à juillet 2027  
(La formation peut débuter fin du mois d'août, selon le planning d'alternance.)

### VALIDATION

Formation diplômante

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Forme ponctuelle écrite et orale

## TARIFS DE LA FORMATION

### Tarif de la formation : Gratuit pour les alternants

*Le tarif de la formation est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences concerné. Il peut varier selon la convention collective dont dépend l'employeur de l'apprenti, et selon les besoins particuliers de celui-ci (complément de prise en charge pour les apprentis en situation de handicap). Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé. Article L.6211-1 : « La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. »*

*Les employeurs du secteur public répondent à l'article L.6227-6 du code du travail : « Les personnes morales mentionnées à l'article L.6227-1 prennent en charge les coûts de la formation de leurs apprentis dans les centres de formation d'apprentis qui les accueillent (...) », à l'exception du secteur public territorial qui bénéficie du décret n° 2020-786 du 26 juin 2020 relatif aux modalités de mise en œuvre de la contribution du Centre national de la fonction publique territoriale au financement des frais de formation des apprentis employés par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant.*

## Et après :

Poursuites d'études possibles. L'étudiant peut s'orienter vers :

- Bachelor Responsable du Développement Commercial (BAC+3) **au Campus du Sacré-Cœur d'Amiens,**
- Mastère MBA Manager en Stratégie d'entreprise et Développement Commercial (BAC+5) **au Campus du Sacré-Cœur d'Amiens,**
- Une année de spécialisation au travers d'une licence professionnelle,
- Une école de commerce,
- Un cycle universitaire (Licence, Master).

### Vous accompagner dans votre choix ?

Virginie VILLEROY - Responsable UFA Sacré-Coeur  
03.22.82.84.79 / 06.52.79.80.55  
Campus@sacreceour-amiens.org

Candidater : [www.parcoursup.fr](http://www.parcoursup.fr)  
ou au 03 22 82 84 79

Mis à jour en novembre 2024

## Méthode d'apprentissage

- Travaux en groupe / TD / Étude de cas
- Espace de ressources
- Méthodes pédagogiques : cours inversé
- Accès Wifi et aux ordinateurs de l'établissement
- Compte Office 365 avec 5 licences offertes pour l'installation de Microsoft Office sur vos équipements personnels.

## NOS VALEURS AJOUTÉES

- Une restauration sur site de type self-service ou cafétéria. Tarif étudiant.
- Une connexion WIFI à tous les étudiants partout dans l'établissement et un compte MS office 365.
- Des espaces accessibles en autonomie : espace ressource, foyer, cafétéria...
- Nous nous engageons au quotidien dans une démarche de développement durable. Nous rendons acteurs nos étudiants dans ce processus en partenariat avec le LABEL ECO LYCEE.
- Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le responsable pédagogique et le référent handicap du centre en référence aux règles de certification).
- Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Passerelle : passage en BTS voie scolaire sous conditions.

## Résultats année N-1

Taux de réussite aux examens :

72%

Taux d'interruption en cours de formation :

13 %

Taux de poursuite d'études :

65%

Taux d'insertion professionnelle (à 6 mois) :

22%

## Annexes

### Bloc de compétences n°1 : Développer la relation clients et assurer la vente conseil

Compétences	Savoirs associés
<u>Assurer la veille informationnelle</u> 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	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
<u>Réaliser et exploiter des études commerciales</u> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats	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
<u>Vendre dans un contexte omnicanal</u> Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente	Le capital client
<u>Entretenir la relation client</u> 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

Compétences	Savoirs associés
<u>Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services</u> Analyser la demande Analyser l'offre existante Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale	Le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et de la dynamisation de l'offre Le marché
<u>Organiser l'espace commercial</u> 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	Les unités commerciales et l'omnicanalité L'offre de produits et services Les relations producteurs/distributeurs
<u>Développer les performances de l'espace commercial</u> Mettre en valeur les produits Optimiser l'implantation de l'offre Proposer et organiser des animations commerciales Proposer et organiser des opérations promotionnelles	Le merchandising L'animation commerciale et les actions promotionnelles La communication de l'unité commerciale
<u>Concevoir et mettre en place la communication commerciale</u> 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	
<u>Évaluer l'action commerciale</u> Analyser l'impact des actions mises en œuvre Proposer des axes d'amélioration ou de développement	

## Bloc de compétences n°3 : Assurer la gestion opérationnelle

Compétences	Savoirs
<u>Gérer les opérations courantes</u> Garantir les approvisionnements Gérer les stocks Suivre les règlements et la trésorerie Fixer les prix Gérer les risques	Le cadre économique, légal et réglementaire 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
<u>Prévoir et budgétiser l'activité</u> Fixer des objectifs commerciaux Elaborer des budgets Participer aux décisions d'investissement	Les coûts et les marges La fixation des prix Le bilan La gestion des risques Les méthodes de prévision des ventes Les budgets
<u>Analyser les performances</u> Concevoir et analyser un tableau de bord Analyser la rentabilité de l'activité Exploiter et enrichir le système d'information commercial Proposer des mesures correctrices Rendre compte	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

Compétences	Savoirs
<u>Organiser le travail de l'équipe commerciale</u> Recenser les ressources disponibles et les besoins Répartir les tâches Réaliser les plannings Respecter la législation	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
<u>Recruter des collaborateurs</u> Evaluer les besoins en compétences et en personnel Participer au recrutement Conduire un entretien de recrutement Intégrer les nouveaux arrivants	L'animation de l'équipe commerciale Les techniques de conduite d'entretiens d'évaluation et d'entretiens professionnels La rémunération de l'équipe commerciale
<u>Animer l'équipe commerciale</u> Transmettre et expliquer les informations Conduire une réunion Conduire un entretien Favoriser l'implication des collaborateurs Accompagner et motiver l'équipe Repérer les besoins en formation Participer à la formation des collaborateurs Gérer les conflits et les situations de crise Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux	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
<u>Évaluer les performances de l'équipe commerciale</u> Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives Proposer des actions d'accompagnement	