

# BTS MCO VOIE SCOLAIRE

## MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

POSSIBLE EN ALTERNANCE



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

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.



Mis à jour en octobre 2025

### INFOS PRATIQUES

- > 14 à 16 semaines de stage en entreprise sur 2 ans
- > 24 mois de formation de septembre 2026 à juillet 2028
- > Formation non rémunérée
- > Tarif de la contribution familiale : 990€ / an

### CONDITIONS D'ACCÈS

- ✓ BAC ou équivalent (niveau 4)
- ✓ Candidature Parcoursup de janvier à mars
- ✓ Dossier d'inscription complet
- ✓ Validation de l'inscription sous réserve de l'obtention du diplôme de niveau 4 et de la réception du dossier de candidature complet

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

#### Sans expérience

Chargé du service client  
Vendeur / conseiller  
second de rayon  
Conseiller de vente et de services  
Manager adjoint  
Conseiller e-commerce  
Manager unité commerciale de proximité  
Chargé de clientèle

#### Avec expérience

Manager de la relation client  
Responsable adjoint  
Chef de ventes  
Responsable e-commerce  
Responsable de secteur  
Chef de rayon  
Manager unité commerciale

## MODULES DE FORMATION EN BTS 1 & 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                       |

### POURSUITE D'ÉTUDES

#### AU SACRÉ-COEUR



**Bachelor** - Responsable du  
Développement  
Commercial



**Mastère MBA** - Manager en Stratégie  
d'Entreprise et Développement  
Commercial

#### AUTRES POSSIBILITÉS



École de commerce



Licence  
Professionnelle



Cycle universitaire  
Licence - Master



### PUBLIC



Candidat issu de la voie  
scolaire



Étudiants

### MODALITÉ D'ÉVALUATION



Forme ponctuelle écrite  
et orale  
CCF (Contrôle en Cours  
de Formation)

### SPÉCIFICITÉS



Self & Cafétéria  
Tarif étudiant



WIFI et Office 365



Espaces dédiés (foyer,  
espace ressources...)



Programme ERASMUS +  
Nous offrons aux  
étudiants de 1ère année  
sélectionnés la possibilité  
d'effectuer un stage de 2  
mois dans un pays de l'UE



Certification européenne  
PIX



LABEL Eco Lycée -  
Engagement dans une  
démarche de  
développement durable



Accessibilité PMR



Formation ouverte aux  
personnes en situation de  
handicap (moyens de  
compensation à étudier  
avec le responsable  
pédagogique et le  
référé handicap du  
centre en référence aux  
règles de certification)





Résultats BTS

SIESTE MUSICALE

Lutte contre les violences faites aux femmes

Vivez l'expérience  
CAMPUS  
SACRÉ COEUR

Intégration

PARTAGE

GEOMETRY  
ART  
HISTORY  
LITERATURE  
SCIENCE  
MATH

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

| Compétences                                                                                                                                                                                                                                                              | Savoirs associés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Assurer la veille informationnelle</u><br>Rechercher et mettre à jour l'information<br>Mobiliser les ressources numériques<br>Sélectionner l'information<br>Hiérarchiser l'information<br>Analyser l'information<br>Exploiter l'information pour la prise de décision | Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil<br>La relation commerciale<br>L'information commerciale<br>Le système d'information commercial<br>Les études commerciales<br>La zone de chalandise<br>La connaissance du client<br>Les facteurs d'influence de l'achat<br>La vente et le conseil client dans un contexte omnicanal<br>Le marketing après-vente et la fidélisation<br>Le capital client |
| <u>Réaliser et exploiter des études commerciales</u><br>Construire une méthodologie<br>Recueillir les données<br>Exploiter les résultats                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <u>Vendre dans un contexte omnicanal</u><br>Préparer la vente<br>Accueillir le client<br>Conseiller<br>Argumenter<br>Conclure la vente                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <u>Entretenir la relation client</u><br>Suivre les évolutions des attentes du client<br>évaluer l'expérience client<br>Accompagner le client<br>Fidéliser la clientèle<br>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><br>Analyser la demande<br>Analyser l'offre existante<br>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<br>Le marché<br>Les unités commerciales et l'omnicanalité<br>L'offre de produits et services<br>Les relations producteurs/distributeurs<br>Le merchandising<br>L'animation commerciale et les actions promotionnelles<br>La communication de l'unité commerciale |
| <u>Organiser l'espace commercial</u><br>Agencer l'espace commercial<br>Garantir la disponibilité de l'offre<br>Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif<br>Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <u>Développer les performances de l'espace commercial</u><br>Mettre en valeur les produits<br>Optimiser l'implantation de l'offre<br>Proposer et organiser des animations commerciales<br>Proposer et organiser des opérations promotionnelles                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <u>Concevoir et mettre en place la communication commerciale</u><br>Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente<br>Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe<br>Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <u>Évaluer l'action commerciale</u><br>Analyser l'impact des actions mises en œuvre<br>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><br>Garantir les approvisionnements<br>Gérer les stocks<br>Suivre les règlements et la trésorerie<br>Fixer les prix<br>Gérer les risques                                                            | Le cadre économique, légal et réglementaire des opérations de gestion<br>Le cycle d'exploitation<br>Les documents commerciaux<br>Les opérations de règlement<br>Les stocks et les approvisionnements<br>Le financement de l'exploitation<br>La trésorerie |
| <u>Prévoir et budgétiser l'activité</u><br>Fixer des objectifs commerciaux<br>Elaborer des budgets<br>Participer aux décisions d'investissement                                                                                          | Le compte de résultat<br>Les coûts et les marges<br>La fixation des prix<br>Le bilan<br>La gestion des risques<br>Les méthodes de prévision des ventes<br>Les budgets                                                                                     |
| <u>Analyser les performances</u><br>Concevoir et analyser un tableau de bord<br>Analyser la rentabilité de l'activité<br>Exploiter et enrichir le système d'information commercial<br>Proposer des mesures correctrices<br>Rendre compte | Le financement de l'investissement<br>Les critères de choix d'investissement<br>Les indicateurs de performance<br>La rentabilité de l'activité<br>Le reporting                                                                                            |

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

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