

BTS MCO ALTERNANCE

MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

2026
2027



POSSIBLE EN VOIE SCOLAIRE

Diplôme de niveau 5 délivré par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche - Code RNCP 38362 avec le diplôme 32031213 - reconnu par l'état

Date de publication de la certification : 11/12/2023

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 décembre 2025

INFOS PRATIQUES

- > 2 jours cours (lundi-mardi)
3 jours entreprise (du mercredi au samedi)
- > 1344h sur 24 mois
- > Rémunération selon la grille légale entre 496€ et 1612€ (en fonction de l'âge et du niveau d'études)
- > Tarif de la formation : 4896€ *
- > Gratuit pour les alternants

CONDITIONS D'ACCÈS

- ✓ BAC ou équivalent (niveau 4)
- ✓ Maîtrise du français, compétences numériques minimales, connaissances économiques appréciées...
- ✓ Dossier complet
- ✓ Entretien
- ✓ Candidature Parcoursup ou libre
- ✓ Candidature de novembre 2025 à novembre 2026
Délai de traitement (3 semaines > voir annexes)
- ✓ Inscription entre janvier et novembre 2026
- ✓ Entrée en formation le 27 août 2026
- ✓ Contrat d'apprentissage (Un étudiant sans entreprise le jour de la rentrée peut intégrer la formation jusqu'au 30 novembre de l'année en cours)

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
Manager unité commerciale
Chef de rayon

*Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 « fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage » : 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.

Selon le décret n°2025-585 du 27 juin 2025 relatif à la prise en charge des actions de formation par apprentissage et l'article R.6332-25-1, une participation obligatoire entreprise de 750€ sera demandée pour les certifications professionnelles de niveaux 6 et 7. 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.

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

AUTRES POSSIBILITÉS



École de commerce



Licence Professionnelle



Cycle universitaire Licence - Master



PASSERELLES

Aucune passerelle officielle n'est prévue pour cette certification. Seul le passage en BTS Voie Scolaire au Sacré-Cœur d'Amiens sur dossier est possible.

VALIDATION PARTIELLE

En cas d'obtention d'une note $\geq 10/20$ à une épreuve, le candidat conserve le bénéfice du bloc correspondant pendant 5 ans.

PUBLIC

- > Candidats âgés de 16 à 29 ans révolus
- > Candidat issu de la voie scolaire ou professionnelle
- > Étudiants
- > Demandeur d'emploi
- > Sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap ou les sportifs de haut niveau

VALEURS AJOUTÉES

- > Self & Cafétéria (*tarif étudiant - prix indicatif 25-26 : 1.60€*)
- > WIFI et Office 365
- > Espaces dédiés (foyer, espace ressources...)
- > LABEL Eco Lycée - Engagement dans une démarche de développement durable
- > Formation ouverte aux personnes en situation de handicap
- > Accessibilité PMR
- > Référent handicap Maud LACASSAIGNE 03.20.35.90.55
- > Passerelle : Passage en BTS Voie scolaire sous conditions

CONTACT

Virginie VILLEROY
Responsable UFA

03.22.82.84.70 (Standard)
07.83.72.89.38

 campus@sacrecoeur-amiens.org

CANDIDATER

Scannez pour
candidater



DESCRIPTION DES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Méthodes pédagogiques



Cours, travaux pratiques, études de cas ...

Utilisation d'outils numériques



Accès WIFI et ordinateurs

Modalités d'accompagnement



Tutorat, coaching, suivi en entreprise...

MODALITÉS D'ÉVALUATION / CERTIFICATION



Modalités d'évaluation en cours de formation

(études de cas, exercices, oraux, évaluation en entreprise...)



Modalités de passage du diplôme

(forme ponctuelle, épreuves nationales écrites et orales).



Présence du CFA et/ou des tuteurs lors des des jurys d'examens

RÉSULTATS OBTENUS



Taux de réussite : nombre de diplômés / nombre de candidats présentés à l'examen.

Taux d'insertion : nombre d'apprenants en emploi à 6 mois / nombre d'apprenants diplômés ayant répondu.

Taux de poursuite d'études : apprenants ayant poursuivi / effectif diplômé.

Taux d'interruption : apprenants ayant quitté la formation / effectif total inscrit.

Les taux indiqués sont calculés à partir des résultats observés sur la dernière promotion complète de l'année 2025 (diplômés, poursuivants, insérés, abandons).



SIESTE MUSICALE



forum



Lutte contre les violences faites aux femmes



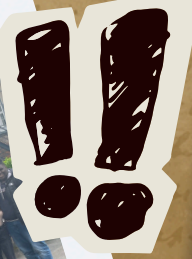
Vivez l'expérience
CAMPUS
& SACRÉ COEUR



RENTÉE 2025



Intégration



PARTAGE



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

BLOCS DE COMPÉTENCES

- 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.

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 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
<u>Réaliser et exploiter des études commerciales</u> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats	
<u>Vendre dans un contexte omnicanal</u> Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente	
<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 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
<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	
<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	
<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
<u>Prévoir et budgétiser l'activité</u> Fixer des objectifs commerciaux Elaborer des budgets Participer aux décisions d'investissement	Le compte de résultat Les coûts et les marges La fixation des prix Le bilan La gestion des risques
<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	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

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	
<u>Recruter des collaborateurs</u> Évaluer les besoins en compétences et en personnel Participer au recrutement Conduire un entretien de recrutement Intégrer les nouveaux arrivants	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
<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	Les techniques de conduite d'entretiens d'évaluation et d'entretiens 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
<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	

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

La politique de confidentialité est accessible dès l'enregistrement de chaque utilisateur sur le site web du Sacré Cœur et sur le progiciel YPAREO. Elle informe tous les utilisateurs de ces plateformes des traitements effectués sur leurs données personnelles par l'UFA SACRE CŒUR et le CFA JEAN BOSCO, lorsque ceux-ci agissent en tant que responsable de traitement au sens du RGPD (Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016)

Art 7 <https://site.sacrecoeur-amiens.org/mentions-legales/>

JUSTIFICATIF DU NIVEAU REQUIS

Un justificatif du niveau requis pour intégrer la formation (dernier diplôme obtenu, dérogation, dispense...) est exigé et doit être télé-déposé par le candidat sur la plateforme YPAREO au moment de son inscription à la formation diplômante et/ou certifiante.

Important : Les candidats titulaires d'un diplôme obtenu à l'étranger doivent impérativement fournir une attestation de comparabilité ENIC NARIC en complément de la copie de leur diplôme, et avant la clôture des inscriptions.

INSCRIPTION À LA FORMATION

Chaque candidat enregistré reçoit un mail du campus@sacrecoeur-amiens.org l'invitant à compléter le formulaire d'inscription à la formation ou certification -> <https://cfajeambosco-hdf.ymag.cloud/index.php/preinscription/>. Il doit obligatoirement remplir toutes les rubriques du formulaire et fournir les documents demandés :

IL VÉRIFIE SON IDENTITÉ ET SES COORDONNÉES COMPLÈTES

- ✓ Il renseigne son parcours académique,
- ✓ Il dépose le justificatif de son niveau de qualification (diplôme -accompagné de l'attestation de comparabilité pour les diplômes obtenus à l'étranger-, relevé de notes, dérogation / dispense validée par l'organisme certificateur le cas échéant)
- ✓ Il joint son CV actualisé et sa lettre de motivation
- ✓ Il dépose également la copie de sa pièce d'identité recto-verso
- ✓ Il dépose son attestation d'assurance sociale (NSS)
- ✓ Il prend connaissance des conditions d'accès à la formation déposé sur le site web de l'établissement

PROCESSUS D'ADMISSION

Le candidat est rencontré lors des Journées Portes Ouvertes (JPO), sur les salons et suite à une demande de rendez-vous via notre site WEB ou par mail.

PORTES OUVERTES :

Samedi 15 novembre 2025 : 10h - 16h

Vendredi 16 janvier 2026 : 17h - 20h

Vendredi 20 mars 2026 : 17h - 20h

1. **Un rendez-vous téléphonique** avec l'équipe de direction est programmé dans les semaines qui suivent ce premier contact afin de répondre aux éventuelles questions et **valider la pertinence du projet de formation.**

- **Si la pertinence est validée :** Prérequis, projet travaillé et mesuré, cohérence avec le référentiel de formation proposé par le campus Sacré cœur... Une convocation à une session d'admission est proposée et le candidat reçoit un mail qui précise la date, la durée, l'ordre du jour de cette demi-journée d'admission.
- **Si la pertinence n'est pas validée :** Prérequis non conformes, projet incertain, incohérence des attentes du candidat avec le référentiel de formation ... Une orientation est effectuée vers les services du CFA JEAN BOSCO ; CIO ; CIDJ ...

2. Lors de la demi-journée d'admission, le candidat est informé, documenté et participe à diverses activités qui lui permettent de mesurer et confirmer son choix de formation.

A l'issue, il est reçu en entretien par un jury composé de formateurs, d'étudiants et d'un membre de la direction.

3. 15 jours maximum après la journée d'admission, le candidat reçoit par mail la confirmation de son entrée en formation avec le lien d'inscription à la plateforme YPAREO.

Si la candidature n'est pas retenue ou le candidat décline sa demande d'admission, il reçoit la liste des acteurs de l'orientation du territoire susceptibles de l'aider.

APPRENANTS À BESOINS PARTICULIERS ET/OU EN SITUATION DE HANDICAP

Des mesures particulières concernant l'aménagement des épreuves peuvent être accordées par l'organisme certificateur aux apprenants présentant un handicap. Ces mesures particulières doivent faire l'objet d'une demande écrite et justifiée dès l'entrée en formation.

L'élève ayant un plan d'aménagement particulier est invité à nous le communiquer dès son inscription de manière à prendre en compte les éléments nécessaires et optimiser le confort de ses apprentissages. Notre établissement met un point d'honneur à accompagner chaque élève et chaque étudiant dans son entièreté, quelle qu'elle soit.

Pour de plus amples informations merci de contacter notre référente handicap Madame Maud LACASSAIGNE au 03.20.35.90.55.

Notre infirmière Madame Agnès MASEZLIN au 03 22 82 84 70

Ou notre responsable Campus Alternance Virginie VILLEROY pour la mise en œuvre opérationnelle **des aménagements au sein du campus comme en entreprise.**