

**COURS PAR VISIOCONFERENCE**



**PROGRAMME DU BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR - MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL**

Le BTS Management Opérationnel Commercial forme des techniciens responsables d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand ...)

**Objectif de la formation**

Après l'obtention du BTS MCO, les missions seront d'effectuer le management de l'équipe, la gestion opérationnelle de l'unité commerciale, la gestion de la relation client et l'animation et la dynamisation de l'offre.

L'objectif est donc de maîtriser, les techniques de gestion et d'animation commerciale, pour d'un côté, gérer d'une équipe, s'occuper des clients, de la vente des produits et l'animation au sein du magasin ; d'un autre côté, gérer les relations avec les fournisseurs et adapter l'offre commerciale aux évolutions du marché.

**Niveau requis**

Etre titulaire du Baccalauréat Professionnel, Technologique ou Général.

**Capacités et compétences exigées**

Le vendeur polyvalent doit posséder des compétences en commerce et management variées et accepter la diversité des tâches susceptibles de lui être confiées.

**Qualités personnelles**

Sens du Contact Humain ; Disponibilité - Aptitude à la communication ; Capacités de travail en équipe et d'analyse ; Sens de l'Organisation- Réalisme et Rigueur ; Gout pour les Nouvelles Technologies ; Autonomie et Sens des Responsabilités ; Dynamisme et Motivation.

**Compétences générales et professionnelles**

- Bon niveau de culture générale,
- Maîtrise de la langue française écrite et orale
- Grande faculté d'adaptation, sens des relations humaines et de la communication,
- Connaissance d'une langue étrangère
- Connaissances dans les domaines : commercial - économique – juridique.

**Emplois visés**

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel du diplôme concerné sont les suivantes : Dès l'obtention du BTS : - Conseiller de vente et de services ; - vendeur/conseil ; - Vendeur/Conseiller e-commerce ; - Chargé de clientèle ;

- Chargé du service client ; - Marchandiseur ; manager d'une unité commerciale de proximité ; - Manageur adjoint ; - Second de rayon...

**Débouchés**

A terme, après quelques années d'expérience le titulaire du BTS MCO peut exercer les fonctions de Chef de ventes, Chef de rayon, Responsable de drive, Manager de caisse...

**Suite de parcours**

Après le BTS MCO, il est possible de continuer ses études à l'université, dans des écoles publiques ou privées en préparant :

- Un Diplôme BAC +3
- Une Licence en Economie ou Gestion,
- Une Licence RH, Gestion, Commerce, Distribution
- Un Bachelor en école de commerce ou de gestion.

**Passerelle / équivalence**

La passerelle entrante en BUT3, permet à des étudiants disposant d'un Bac +2, ou plus, de s'intégrer dans une formation diplômante de grade Licence en capitalisant la (ou les) année(s) d'étude(s) déjà réalisée(s).

**Délai d'accès**

Date limite d'inscription 15 Décembre 2023

**Rythme hebdomadaire**

2 jours de cours et 3 jours en entreprise

**Durée de la formation**

2ans soit 1200 heures

**Début et fin de la formation**

D'Octobre 2023 à Juillet 2025

**Tarif du contrat :**

- D'apprentissage → selon la convention
- De professionnalisation → selon la convention
- Privé → session 2023-2024 **3000€**  
→ Session 2024-2025 **3000€**

## Formation en milieu professionnel

### OBJECTIFS

La période en entreprise est très importante dans le cursus de l'étudiant ; elle lui permet :

- De compléter son enseignement scolaire.
- D'appréhender les réalités de l'entreprise et d'en percevoir la diversité,
- D'acquérir de nouvelles compétences et parfaire sa connaissance du milieu professionnel.
- D'assister et de participer au développement d'une unité commerciale.

## Contenu de la formation

### MATIERES GENERALES

#### **CULTURE ET EXPRESSION FRANÇAISE**

Acquisition de techniques précises d'expression écrite et orale :

- Exposés oraux
- Analyse et résumé d'un texte
- Comparaison de textes plus ou moins convergents ou opposés
- Constitution et analyse d'une argumentation
- Composition d'un essai à partir de textes ou de documents
- Rédaction d'une lettre, d'un rapport, d'un compte rendu, d'une note

#### **LANGUE VIVANTE ANGLAIS**

- Exploitation de la documentation afférente aux domaines techniques et commerciaux
- Compréhension orale d'informations ou instructions à caractère professionnel et maîtrise de la langue orale au niveau de l'échange y compris au téléphone
- Expression écrite, prise de notes, rédaction de comptes rendus, de lettres, de messages de brefs rapports
- Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de référence appropriés

#### **CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE**

- Le droit des contrats, formes juridiques des entreprises, droit du travail, droit des consommateurs
- L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux
- Les relations de travail dans l'entreprise : les relations individuelles et collectives
- Propriété industrielle, droit à la concurrence.
- Entrepreneurat et direction des entreprises ; Définition et mise en œuvre de la stratégie
- Choix et adaptation de la structure ; Mobilisation et optimisation des ressources ; Les Stratégies
- Financement des activités
- Les fondements de la connaissance économique
- Les fonctions économiques : la production, la répartition, la consommation et l'épargne.
- Le financement de l'économie : la monnaie, le système monétaire
- La régulation (par le marché, par l'état et les politiques économiques)
- Les relations économiques internationales, L'économie mondiale

### MATIERES PROFESSIONNELLES

#### **DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL**

- Veille informationnelle - Réalisation des études commerciales – Vente - Entretien de la relation client

#### **ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE**

- Élaboration et adaptation en continu l'offre de produits et de services ; - Organisation de l'espace commercial ; - Développement des performances de l'espace commercial ; - Conception et mise en place de la communication commerciale ; - Évaluation de l'action commerciale.

## GESTION OPERATIONNELLE

- Gestion des opérations courantes ; - Prévission et budgétisation de l'activité ; - Analyse des performances

## MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE

- Organisation du travail de l'équipe commerciale ; -Recrutement des collaborateurs ; - Animation de l'équipe commerciale ; - Évaluation des performances de l'équipe commerciale.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- **Méthodologie**
  - Présentation orale – Mise à disposition d'ordinateur-vidéo projecteur de programmes - Regroupement en ateliers de travail- réunion.
- **Préparation des dossiers supports aux épreuves d'examen**
  - Analyse des situations professionnelles
- **Entraînement aux épreuves d'examen**
  - Expression écrite appliquée aux situations – Communication orale professionnelle

## EVALUATIONS

### Modalités

Quatre semaines d'examen sur deux ans – une semaine d'examen blanc par semestre – en présentiel

## BLOCS DE COMPETENCES

Validation possible par bloc de compétences :

BC1 - Développer la relation client et assurer la vente conseil ; BC2 - Animer et dynamiser l'offre commerciale ; BC3 - Assurer la gestion opérationnelle ; BC 4 - Manager l'équipe commerciale

### Règlement d'examen

DETAILS DES EPREUVES BTS MCO	COEF	FORME	DUREE
<b>E1 Culture générale et expression</b>	<b>3</b>	<b>écrite</b>	<b>4h</b>
<b>E2 Communication en langue vivante étrangère</b>	<b>3</b>	<b>écrite</b>	<b>2h</b>
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	<b>1,5</b>	<b>orale</b>	<b>20 mn</b>
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	<b>1,5</b>		<b>(* 20 mn)</b>
<b>E3 Culture économique, juridique et managériale</b>	<b>3</b>	<b>écrite</b>	<b>4h</b>
<b>E4 Développement de la RC et vente conseil et ADOC</b>	<b>6</b>		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	<b>3</b>	<b>orale</b>	<b>30 mn</b>
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	<b>3</b>	<b>orale</b>	<b>30 mn</b>
<b>E5 Gestion opérationnelle</b>	<b>3</b>	<b>écrite</b>	<b>3h</b>
<b>E6 Management de l'équipe commerciale</b>	<b>3</b>	<b>écrite</b>	<b>2h30</b>
<b>Epreuve facultative</b>			
<b>EF1 Communication en Langue vivante (**)</b>		<b>orale</b>	<b>20 mn</b>
			<b>(* 20 mn)</b>
<b>EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger</b>		<b>orale</b>	<b>20 mn</b>
<b>EF3 Entrepreneuriat</b>		<b>orale</b>	<b>20 mn</b>

\*Temps de préparation \*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

### Dates de session

**Début :** Octobre 2023

**Fin :** Juillet 2025

**Durée :** 1200 Heures de cours

**Horaires :** Lundi au vendredi : 7 H – 14h30 ;

Samedi : 8H – 12H

**Lieu :** Route des Hotels 2 Résidence Créole Bat 1 Pointe de la Verdure 97190 LE GOSIER GUADELOUPE