

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL BAC +2

Alternance / Initial

OBJECTIFS

Le titulaire du **BTS 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.

MISSIONS EN ENTREPRISE

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 exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

MÉTIERS VISÉS

- Chef de rayon(s)
- Chef des ventes
- Responsable e-commerce
- Responsable adjoint
- Manageur de caisses
- Manageur de rayon(s)
- Manageur de la relation client
- Responsable de secteur
- Manageur d'une unité commerciale

TYPES D'ENTREPRISES

- Des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés
- Des unités commerciales d'entreprises de production
- Des entreprises de commerce électronique
- Des entreprises de prestation de services
- Des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits ou services

MODALITÉS D'ADMISSION

Pour faire acte de candidature, il faut être au moins titulaire d'un diplôme de niveau IV (*Bac général, technologique, professionnel*) et avoir des connaissances informatiques de base.

Sélection : sur dossier, tests écrits et entretien de motivation.

ET APRÈS

Suite à l'obtention de votre BTS, vous pourrez, si vous le souhaitez, poursuivre vos études en intégrant un BAC+3 à l'ISME.



LIEU DE FORMATION ISME

Institut Supérieur de
Management des Entreprises
6 rue du Moulin de la Halvêque
44300 NANTES

CONTACT

Relations Entreprises
& Candidats
02 40 50 56 37
contact@isme.fr

RENTRÉE
Septembre

DURÉE
2 ans

FORMAT PÉDAGOGIQUE

Formation initiale
statut étudiant
Formation en alternance
contrat de professionnalisation
apprentissage (selon places disponibles)
Formation continue
CPF, Fongécif

PROGRAMME

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

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

ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

- Le cadre économique légal et réglementaire de l'animation et 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

MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE 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
- L'animation de l'équipe commerciale
- 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

GESTION OPÉRATIONNELLE

- Savoirs associés
- 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
- Les coûts et les marges
- La fixation des prix
- Le bilan
- La gestion des risques
- 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

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations au travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message, réaliser un message
- Apprécier un message ou une appréciation
- Méthodologie de la synthèse et de la discussion

ANGLAIS

- Compréhension d'une LVE écrite et orale
- Production écrite
- Communication orale
- Communication professionnelle en langue étrangère
- Compte rendu en langue étrangère de l'expérience entreprise

Règlement d'examen

| Intitulé des épreuves | | Durée | Coef | Durée | | Coef | |
|-----------------------------------|---------------|-------------------------|-------------------------------------|--|-------|--------|---|
| Enseignements fondamentaux | | | Enseignements professionnels | | | | |
| Culture générale | écrit | 4 h | 3 | Développement de la relation client, vente conseil et animation, dynamisation de l'offre commerciale | oral | 30 mn | 6 |
| Langue vivante 1 | écrit oral | 2 h 20 mn + 20 mn | 1,5 1,5 | Management de l'équipe | écrit | 2 h 30 | 3 |
| Culture EJM | écrit | 4 h | 3 | Gestion opérationnelle | écrit | 3 h | 3 |

VALIDATION Diplôme d'État.