



BAC+2 ALTERNANCE - INITIAL

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

Le titulaire du **BTS Management Commercial Opérationnel** 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/elle 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 oeuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

Profil

- Goût du challenge
- Forte motivation
- Contact client
- Faire preuve de persuasion
- Être à l'écoute
- Savoir s'adapter

Modalités d'admission

Pour faire acte de candidature, il faut être au moins titulaire d'un diplôme de Niveau IV (Bac général, technologique, professionnel).

Sélection : sur dossier, tests écrits et entretien de motivation

Métiers visés

- Chef.fe de rayon
- Chef.fe des ventes
- Manager de caisses
- Manager de la relation client

Les missions en entreprise

- Gestion de la relation avec la clientèle
- Animation de l'offre de produits/services
- Participation au développement de l'activité de l'entreprise

ISME Nantes - Une école du réseau Sup de Vinci

DIPLÔME	BTS Management Commercial Opérationnel Arrêté du 15/10/2018 - Publié au J.O. du 07/11/2018	
RYTHME	En alternance 2 jours école / 3 jours entreprise	Contrat en alternance Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage* de 24 mois
	En initial Stage de 14 à 16 semaines	
ADMISSION	Niveau BAC+2 après un BAC validé Candidature sur www.isme.fr Dossier > Tests > Entretien	Réponse sous 7 jours
ACCESSIBILITÉ	Accessible aux personnes en situation de handicap	
POURSUITE D'ÉTUDES	BAC+3 Responsable Opérationnel d'Unité fonction Commerciale et Marketing	

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

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Développement de la relation client vente conseil

- Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil
- 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 diffusion 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 marchandisage
- 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 et 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 formation de l'équipe commerciale
- La gestion des conflits, des risques psychosociaux et de crise
- Les performances individuelles et collectives

Gestion opérationnelle

- 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
- La fixation des prix, les coûts et les marges
- Le bilan
- La gestion des risques
- Les méthodes de prévision des ventes
- Les budgets
- L'investissement
- Les indicateurs de performance
- La rentabilité de l'activité et le reporting

Programme susceptible d'être modifié



ISME | INSTITUT SUPÉRIEUR
DE MANAGEMENT
DES ENTREPRISES

Service des Admissions

02 40 50 56 37
contact@isme.fr

Retrouvez-nous sur :
www.isme.fr



6 rue du Moulin de la Halvêque
44300 NANTES

Téléphone :
02 40 50 56 37

ISME - 529 195 497 R.C.S Nantes
Code APE 8559A - Siret 529 195 497 000 19