

PROGRAMME BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Prérequis d'accès à la formation : Titulaire du Baccalauréat ou du Titre RNCP équivalent.

Objectifs de la formation :

Le titulaire du BTS MCO maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante.

Il met en œuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information et a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. 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.

Durée de la formation : 1350 heures- du mois d'octobre de l'année N à juin de l'année N+2.

Nombre de participant par session : de 12 à 25 participants.

Lieux de la formation : 185-203, Place de La Liberté 83000 TOULON.

Modalités d'accès : l'inscription est ouverte toute l'année. La signature des contrats en alternance est réalisable du 01 Juin au 31 décembre.

Modalités d'admission :

Admissibilité des candidats par un entretien téléphonique, sur présentation du dossier scolaire,
Admission après un entretien en présentiel avec le(a) chargé(e) de relation entreprise.

Modalités Pédagogiques :

Face à face pédagogique, Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices pratiques, études de cas échanges, Formateurs issus du milieu commercial et expérimentés,
Intervention en cours de formation de professionnels du commerce, managers d'unité commerciale. Exercices de simulation et mise en pratique au travers des missions confiées par l'entreprise d'accueil

Modalités d'évaluation :

Réalisation de contrôles continus en cours de formation, Réalisation de 4 BTS Blancs durant les deux ans,
Mise en situation avec des professionnels en activité du commerce, directeurs et négociateurs.
Entretiens d'évaluation avec le chargé de la relation entreprise, le représentant de l'entreprise tutrice et le candidat.

Formalisation à l'issue de la formation : Présentation à l'examen du Brevet de technicien supérieur de l'Éducation Nationale- Niveau 5. Il est possible de valider un ou des blocs de compétences (cf. fiche RNCP38362).

Poursuivre ses études : Bachelor, BAC+3 Management Marketing et E-Commerce, Licence Professionnelle.

Continuer son parcours professionnel :

Conseiller de vente et de services, Vendeur/conseiller, Vendeur/conseiller e-commerce, Chargé de clientèle, Chargé du service client, Marchandiseur, Manager adjoint, Second de rayon, Manager d'une unité commerciale de proximité. Manager de rayon, Chef de secteur, Directeur de magasin, Responsable des achats. Responsable de clientèle, Attaché de direction commerciale, Responsable régional, Directeur commercial et financier. Concepteur-rédacteur, Directeur artistique, Chef de publicité, Chef de produit marketing.

E1 – CULTURES GENERALE ET EXPRESSION

- *Analyses et synthèses*
- *Appréhender et réaliser un message écrit :*
- *Respecter les contraintes de la langue écrite*
- *Synthétiser des informations*
- *Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture*
- *Communiquer oralement :*
- *S'adapter à la situation*
- *Organiser un message oral*
- *Connaissances linguistiques (vocabulaire et syntaxe)*
- *Comparaisons, rédactions (argumentations, notes, rapports, lettres, comptes rendus)*
- *Evaluations et Examens Blancs*

E2 – LANGUE VIVANTE ETRANGERE

- *Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :*
- *Compréhension de documents écrits*
- *Production écrite*
- *Compréhension de l'oral*
- *Production et interactions orales*
- *Compétences fondamentales et spécifiques*
- *Dimension culturelle*
- *Discussions et dialogues courants et professionnels*
- *Exploitation de sources d'informations*
- *Analyses de situations de communication*
- *Evaluations et Examens Blancs*

E3 – Culture Economique, Juridique et Managérial

- *Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée*
- *Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale*
- *Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales.*
- *Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique*
- *Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée*
- *Evaluations et Examens Blancs*

E4 – DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL ET ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

Domaine d'activités 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client
- Collecter, analyser et exploiter l'information commerciale
- Réaliser une Vente conseil
- Effectuer le suivi de la relation client
- Suivre de la qualité de services
- Fidéliser la clientèle
- Développer la clientèle.
- Evaluations et Examens Blancs

Domaine d'activités 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Évaluer l'action commerciale
- Élaborer et adapter en continue de l'offre de produits et de services
- Agencer l'espace commercial
- Maintenir un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mettre en valeur l'offre de produits et de services
- Organiser les promotions et les animations commerciales
- Concevoir et mettre en place de la communication sur l'unité commerciale
- Concevoir et mettre en œuvre la communication externe de l'unité commerciale
- Analyser et suivre l'action commerciale.
- Evaluations et Examens Blancs

E5 – LA GESTION OPERATIONNELLE

- *Fixer des objectifs commerciaux*
- *Gérer les approvisionnements et le suivi des achats*
- *Gérer les stocks*
- *Effectuer le suivi des règlements*
- *Élaborer les budgets*
- *Gérer des risques liés à l'activité commerciale*
- *Participer aux décisions d'investissement*
- *Analyser les performances*
- *Mettre en œuvre le reporting*
- *Assurer la gestion opérationnelle*
- *Gérer les opérations courantes*
- *Prévoir et budgétiser l'activité*
- *Analyser les performances*
- *Evaluations et Examens Blancs*

E6- LE MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

Le Management de l'équipe commerciale

- *Évaluer les besoins en personnel*
- *Répartir les tâches*
- *Réaliser les plannings*
- *Organiser le travail*
- *Recruter et intégrer un collaborateur*
- *Animer et valoriser l'équipe*
- *Évaluer les performances individuelles et collectives de l'équipe*
- *Individualiser la formation des membres de l'équipe*
- *Manager l'équipe commerciale*
- *Organiser le travail de l'équipe commerciale*
- *Recruter des collaborateurs*
- *Animer l'équipe commerciale*
- *Évaluer les performances de l'équipe commerciale*
- *Evaluations et Examens Blancs*

EPREUVES FINALES ET BLOC DE COMPETENCES

N° et intitulé du bloc	Épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
Matières Théoriques					
RNCP34031BC05 Développement culture générale et expression	Culture Générale et Expression	E1	3	Écrite	4h
Langue vivante étrangère 1	Langue vivante étrangère 1	E2	3	Écrite Orale	2h 20 min + 20 min
RNCP34031BC06 Développement d'une culture économique, juridique et managériale	Culture économique, juridique et managériale	E3	3	Ecrite	4h
Matières Professionnelles					
RNCP34031BC03 Assurer la gestion opérationnelle	Gestion Opérationnelle	E4	3	Ecrite	3h
RNCP34031BC04 Manager l'équipe commerciale	Management de l'Equipe Commerciale	E5	3	Ecrite	2h30 min
RNCP34031BC01 Développer la relation client et assurer la vente conseil	Développement de la Relation Client et Vente Conseil	E6	3	Orale	30 min
RNCP34031BC02 Animer et dynamiser l'offre commerciale	Animation, Dynamisation de l'offre Commerciale	E7	3	Orale	30 min

Épreuves Facultatives Deux épreuves à Maxima au choix	Unité	Coefficient	Forme	Durée
Langue vivante étrangère 2	EF1	1	Orale	20 min + 20 min
Parcours Professionnalisant	EF2	1	Orale	20 min
Entrepreneuriat	EF3	1	Orale	20 min
Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle	EF4	1	Orale	20 min