

BTS MCO

Management Commercial Opérationnel



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION





SOMMAIRE

- Présentation
- Les blocs de compétences
- La digitalisation
- L'enseignement
- Les épreuves et stages
- Poursuite d'études et insertion professionnelle



Définitions



UNITE COMMERCIALE

Lieu (physique ou virtuel) nécessitant un déplacement ou une démarche du client pour qu'il soit mis au contact d'une offre de produits ou de services.

Exemples d'appellation : magasin, supermarché, hypermarché, Agence commerciale bancaire ou d'assurance, Agence de location de voitures ou de matériel, Garage concession si show room, Points de vente ayant mis en place une démarche commune de « click and collect », site marchand...

Missions professionnelles

- Gérer le point de vente et/ou le rayon ou un fichier clients
- Management opérationnel de l'équipe (organisation du travail/constitution d'une équipe motivée)
- Assurer la relation avec le client/ fidéliser /animer une communauté de clients
- Gérer l'offre, l'adapter à la clientèle / mettre en avant des produits ou services / un espace commercial attractif
- Rechercher, analyser, exploiter de l'information commerciale (études, enquêtes ,tests qualitatifs...)
- Concevoir, élaborer la communication interne (PLV, ILV) ou externe notamment via les réseaux sociaux, Facebook Instagram avec l'utilisation de logiciels comme Canva...



Les blocs de compétences

Les 4 blocs et les facultatifs



Les 4 Blocs de compétences

Unité U41 : Développement de la relation client et vente conseil

اد aloc de compétences 1:

Développer la relation client et assurer la vente conseil

Unité U42 :
Animation et
dynamisation de
l'offre
commerciale

Bloc de compétences 2 :

Animer et dynamiser l'offre commerciale

Bloc de compétences 3 :

Assurer la gestion opérationnelle

Unité U5 : Gestion opérationnelle Bloc de compétences 4 :

Manager l'équipe commerciale

Unité U6 : Management de l'équipe commerciale

Les blocs facultatifs

Bloc facultatif: langue vivante 2 UF1

Bloc facultatif : Parcours de professionnalisation à l'étranger UF2

Bloc facultatif: Entrepreneuriat UF3



La digitalisation

L'impact de la digitalisation



L'impact de la digitalisation

- Repenser le rôle de l'unité physique ce qui se traduit par :
 - Réorganiser les rôles et missions des personnels
 - Générer du trafic par les usages des clients et de l'équipe commerciale (click and collect)
 - Canaux de ventes complémentaires facilitant les parcours d'achat (cross-omni-canalité/ UC et virtuel)
 - Usage d'outils de communication via les réseaux sociaux

La maitrise des outils digitaux et de l'informatique commerciale sont nécessaires



Présentation

Définitions

Zone complémentaire : Noms des intervenants, etc.



L'impact de la digitalisation

- Repenser le rôle de l'unité physique ce qui se traduit par :
 - Réorganiser les rôles et missions des personnels
 - Générer du trafic par les usages des clients et de l'équipe commerciale (click and collect)
 - Canaux de ventes complémentaires facilitant les parcours d'achat (cross-omni-canalité/ UC et virtuel)
 - Usage d'outils de communication via les réseaux sociaux

La maitrise des outils digitaux et de l'informatique commerciale sont nécessaires



L'enseignement

L'enseignement général et professionnel



L'enseignement général

Disciplines d'enseignement	Première année	Deuxième année
Culture générale et expression	2 H	2 H
Langues vivante	3 H	3 H
Culture économique, juridique et managériale	4 H	4 H

L'enseignement professionnel

Disciplines d'enseignement	Première année	Deuxième année
Management de l'équipe commerciale	4 H (2+2)	4 H (2+2)
Gestion opérationnelle	4 H (2+2)	4 H (2+2)
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	5 H (3+2)	6 H (3+3)
Développement de la relation client et Vent conseil	6 H (2+4)	5 H (2+3)



Les épreuves et stages

Zone complémentaire : Noms des intervenants, etc.



Les épreuves générales

Français

Langue vivante

Ecrit: 4 heures - Coefficient 3

Ecrit: 2 heures - Coefficient 1.5

Oral: 20 mn (+ 20 mn préparation)

Coefficient 1.5

Culture économique, juridique et managériale

Ecrit: 4 heures - Coefficient 3

Les épreuves professionnelles

Gestion opérationnelle

Ecrit: 3 heures – Coefficient 3

Management de l'équipe commerciale

CCF – Coefficient 3

Les épreuves professionnelles liées au stage

Développement de la relation client et vente Conseil

CCF – Coefficient 3

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

CCF – Coefficient 3

Stage en milieu professionnel

- Stage 1 : 8 semaines (2 semaines avant Noël / 6 semaines sur mai-juin)
- Stage 2: 8 semaines (5 mardis) puis 2 semaines avant Noël / 5 semaines après)



Poursuite d'études et insertion professionnelle

Zone complémentaire : Noms des intervenants, etc.



Finalités professionnelles

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.
- prendre 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.

Postes possibles dès l'obtention du BTS

- conseiller de vente et de services ;
- vendeur/conseil; vendeur/conseiller ecommerce;
- chargé de clientèle ; chargé du service client ;
- marchandiseur;
- manageur adjoint; second de rayon;
- manageur d'une unité commerciale de proximité.

Postes possibles avec expérience

- chef des ventes;
 chef de rayon;
- responsable e-commerce;
- responsable de drive;
- responsable adjoint;
- manageur de caisses; manageur de rayon(s);
- manageur de la relation client ;
- responsable de secteur, de département ;
- manageur d'une unité commerciale.

Poursuites d'études

- Possibilités de poursuivre :
 - En licence professionnelle
 - En école de commerce (avec un excellent dossier /concours spécifiques)

POUR L'ÉCOLE DE LA CONFIANCE



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

