

## Programme de formation BTS Management Commercial Opérationnel 2021-2023

La formation de Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel Unités Commerciales est effectuée sur deux ans en rythme alterné, à raison de 1350 h dispensées par le Centre de Formation par Alternance Aurillac Formation Com. Elle vise l'acquisition de connaissances générales, commerciales, économiques, juridiques et managériales, de compétences professionnelles, technologiques et générales, d'aptitudes de communication et de savoir-faire commerciaux. Cette formation est axée sur la pratique et sur le travail en entreprise. 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. 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 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. Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

Le titulaire du BTS MCO développe 4 grandes compétences :

- développement de la relation client et vente conseil ;
- animation et dynamisation de l'offre commerciale ;
- gestion opérationnelle ;
- management de l'équipe commerciale.

Leur mise en œuvre peut varier selon la nature, la taille et les modalités de fonctionnement des organisations concernées, le type et la complexité des produits ou des services commercialisés. Les deux finalités de cette formation sont une insertion professionnelle rapide et la réussite du parcours de formation pour l'acquisition du diplôme de niveau III.

**Durée:** 1350 heures

**Horaires :** 8h00-12h00 13h30-17h30 : pour les formations du lundi au jeudi et de 9h00 à 12h00 : pour les formations du vendredi

**Date :** cf planning joint en début de formation

**Effectif :** jusqu'à 15 stagiaires maximum

**Modalités et délai d'accès :** pour vous inscrire, vous devez télécharger le dossier d'inscription sur le site internet ou nous en faire la demande par téléphone (0471637285). Ce dossier d'inscription doit nous être retourné complété **avant le 13/09/2021** (début de la formation). L'inscription est définitive lorsqu'un contrat d'apprentissage est signé. Le délai pour signer un contrat d'apprentissage est de 3 mois après le démarrage de la formation.

**Lieu de formation :** dans les locaux d'Aurillac Formation Com 2 rue Nicéphore Niepce 15000 Aurillac

### Profils des stagiaires

- Jeunes de moins de 30 ans (contrat d'apprentissage) et au-delà de 29 ans : les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les travailleurs handicapés (sans limite d'âge), les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise.

## Prérequis

- Les stagiaires devront être titulaires d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel et satisfaire à un entretien professionnel (entretien de motivation).

## Objectifs pédagogiques

Le stagiaire devra :

- **Être capable de développer la relation client et assurer la vente conseil :**
  - Être capable d'assurer la veille informationnelle, de rechercher et mettre à jour l'information, de mobiliser les ressources numériques, de sélectionner l'information, de la hiérarchiser et de l'analyser pour la prise de décision ;
  - Être capable de réaliser et exploiter des études commerciales (savoir construire une méthodologie, recueillir les données et exploiter les résultats)
  - Être capable de vendre dans un contexte omnicanal (Savoir préparer la vente, accueillir et conseiller le client, argumenter, conclure la vente)
  - Être capable d'entretenir la relation client (savoir suivre les évolutions des attentes du client, évaluer l'expérience client, accompagner le client, fidéliser la clientèle et accroître la « valeur client ») ;
- **Être capable d'animer et dynamiser l'offre commerciale**
  - Être capable d'élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services (savoir analyser la demande, l'offre existante, construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale)
  - Être capable d'organiser l'espace commercial (savoir agencer l'espace commercial, garantir la disponibilité de l'offre, maintenir un espace commercial opérationnel et attractif et respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité)
  - Être capable de développer les performances de l'espace commercial (savoir mettre en valeur les produits, optimiser l'implantation de l'offre, proposer et organiser des animations commerciales)
  - Être capable de concevoir et mettre en place la communication commerciale (savoir concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente, concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe, exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale)
  - Être capable d'évaluer l'action commerciale (savoir analyser l'impact des actions mises en œuvre et proposer des axes d'amélioration ou de développement)
- **Être capable d'assurer la gestion opérationnelle**
  - Être capable de gérer les opérations courantes (savoir garantir les approvisionnements, gérer les stocks, suivre les règlements et la trésorerie et fixer les prix)
  - Être capable de gérer les risques
  - Être capable de prévoir et budgétiser l'activité (savoir fixer des objectifs commerciaux, élaborer des budgets et participer aux décisions d'investissement)
  - Être capable d'analyser les performances (savoir concevoir et analyser un tableau de bord, analyser la rentabilité de l'activité)
  - Être capable d'exploiter et enrichir le système d'information commercial
  - Être capable de proposer des mesures correctrices et rendre compte
- **Être capable de manager l'équipe commerciale**
  - Être capable d'organiser le travail de l'équipe commerciale (savoir recenser les ressources disponibles et les besoins, répartir les tâches, réaliser les plannings, respecter la législation)
  - Être capable de recruter des collaborateurs (savoir évaluer les besoins en compétences et en personnel, participer au recrutement, conduire un entretien de recrutement, intégrer les nouveaux arrivants)
  - Être capable d'animer l'équipe commerciale (savoir transmettre et expliquer les informations, conduire une réunion, conduire un entretien, favoriser l'implication des collaborateurs)
  - Être capable d'accompagner et motiver l'équipe (savoir repérer les besoins en formation, participer à la formation des collaborateurs)
  - Être capable de gérer les conflits et les situations de crise (savoir prévenir et gérer les risques psycho-sociaux)

- Être capable d'évaluer les performances de l'équipe commerciale (savoir concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe, mesurer et analyser les performances individuelles et collectives et proposer des actions d'accompagnement)
- **Acquérir une culture économique, juridique et managériale**
  - Être capable d'analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
  - Être capable d'exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
  - Être capable de proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
  - Être capable d'établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
  - Être capable d'exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée
- **Comprendre et Interagir dans une Langue Vivante Étrangère : l'Anglais**
  - Être capable de comprendre des documents écrits
  - Être capable de réaliser des productions écrites
  - Être capable de maîtriser la compréhension de l'oral
  - Être capable d'interagir à l'oral
- **Acquérir une culture générale et améliorer son expression française**
  - Être capable d'appréhender et réaliser un message écrit :
  - Être capable de respecter les contraintes de la langue écrite
  - Être capable de synthétiser des informations
  - Être capable de répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
  - Être capable de communiquer oralement (savoir s'adapter à la situation et savoir organiser un message oral)

## Contenu de la formation

### **Développement de la relation client et vente conseil (Bloc 1)**

L'activité de vente conseil du titulaire du diplôme s'inscrit dans une démarche de relation client pérenne régulièrement évaluée. Elle implique l'exploitation d'informations sur le marché, les clients, la concurrence, les produits et services de l'unité commerciale. Les différentes activités nécessitent le recours aux outils numériques.

### **Animation, et dynamisation l'offre commerciale (Bloc 2)**

En fonction du format de l'unité commerciale et de l'autonomie dont il dispose, le titulaire du diplôme contribue à l'élaboration d'une offre adaptée à la clientèle. Il veille à la fonctionnalité et à l'attractivité de l'espace commercial. Par ses actions de promotion, d'animation et de communication commerciales, il entretient et développe le flux de clientèle pour accroître les ventes. Son activité s'inscrit dans le respect de la politique commerciale de l'enseigne et il analyse les résultats dans cette optique. Les différentes tâches nécessitent le recours aux outils numériques.

### **Gestion opérationnelle (Bloc 3)**

À l'aide d'indicateurs de performance, le titulaire du diplôme assure la gestion quotidienne de l'unité commerciale et d'opérations commerciales plus ponctuelles dans le respect des contraintes d'objectifs et de budgets de la politique commerciale. Il veille à la maintenance et au renouvellement des équipements pour assurer le fonctionnement de l'unité commerciale. Son niveau de participation aux décisions d'investissement varie en fonction du format de l'unité commerciale et de l'autonomie dont il dispose. Il réalise un suivi des résultats et propose des mesures correctrices. Les différentes tâches nécessitent le recours aux outils numériques.

### **Management de l'équipe commerciale (Bloc 4)**

En fonction du format de l'unité commerciale et de l'autonomie dont il dispose, le titulaire du diplôme organise le travail de l'équipe en tenant compte des contraintes commerciales, des contingences du personnel dans le respect du contexte réglementaire. Il analyse et valorise le potentiel de son équipe, détermine les besoins en personnel et

en formation, participe au recrutement et à l'intégration. Il favorise l'implication des membres de son équipe. Les différentes activités nécessitent le recours aux outils numériques.

## Culture générale et expression

- Présentation du module et de l'épreuve
- Méthodologie de la synthèse
- Méthodologie de l'écriture personnelle
- Étude des deux thèmes publiés au Bulletin Officiel (Analyse de documents et d'auteurs, recherche documentaire, exposés autour des thèmes)

## Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement (les relations entre l'entreprise et son environnement économique, les contrats, l'entreprise dans son environnement)
- La régulation de l'activité économique (le rôle de l'Etat, le droit dans la régulation, la connaissance de son environnement)
- L'organisation de l'activité de l'entreprise (les facteurs économiques, la structure juridique, le droit face aux risques, l'organisation des ressources, le financement de l'entreprise)
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise (le numérique, le droit face au développement du numérique, l'incidence du numérique sur le management)
- Les mutations du travail (le marché du travail, le droit du travail, l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail)
- Les choix stratégiques de l'entreprise (le diagnostic stratégique externe et interne, les choix stratégiques)

## Langue vivante : Anglais

- Communication orale et écrite
- Dialogues dans une perspective professionnelle :
- Compréhension orale d'instructions et d'informations à caractère professionnel
- Exploitation des sources d'information professionnelle dans la langue considérée
- Analyse de situation de communication dans le contexte linguistique et socioculturel du pays

## Répartition du nombre d'heures de formation dispensées sur deux ans :

Matière:	Intervenant :	Nb d'heures :
Culture et expression française	Mme Claire Combret	170h
Langue vivante	Mme Cécile Fabre	120h
Culture économique, juridique et managériale	Mme Magali Aymar/ Mme Claire Combret	170 h
Développement de la relation client et vente conseil	Mme Hélène Barrès	280h
Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Mme Hélène Barrès	220 h
Gestion opérationnelle	Mme Hélène Barrès	210 h
Management de l'équipe commerciale	Mme Claire Combret	180 h
<b>TOTAL</b>		<b>1350 h</b>

**Épreuves de l'examen :**

<b>Brevet de Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel</b>			
<b>Epreuves Obligatoires</b>	<b>Coef.</b>	<b>Forme ponctuelle</b>	<b>Durée</b>
E1: Culture générale et expression	3	Ecrite	4 h
E2: Communication en langue vivante étrangère I	3	Ecrite Orale	2 h 20 min + 20 min
E3: Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrite	4 h
E4: Développement de la relation client et vente conseil	3	Orale	30 min
Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Orale	30 min
E5: Gestion opérationnelle	3	Ecrite	3 h
E6: Management de l'équipe commerciale	3	Ecrite	2h 30

**Organisation de la formation****Équipe pédagogique****Magali Aymar, Formatrice salariée (directrice)**

Matières enseignées : Culture économique, managériale

Diplômes : Maîtrise Sciences Économique et Sociale, DESS Ingénierie Économique et sociale des politiques territoriales

Expérience de 17 ans dans l'enseignement

**Hélène Barrès, Formatrice salariée (Responsable pédagogique de la formation BTS MCO)**

Matières enseignées : Animation Commerciale, Développement de l'unité commerciale et Gestion

Diplômes : DEUG Sciences Humaines

Expérience de 10 ans en tant que responsable d'une agence de téléphonie mobile

Expérience de 14 ans dans l'enseignement

**Claire Combret, Formatrice salariée**

Matières enseignées : Culture générale et expression, Culture juridique, Management de l'équipe commerciale

Diplômes : Maîtrise de Lettres Modernes, Licence Professionnelle GRH

Expérience en tant que Technicienne RH et Responsable de paie et de la gestion administrative du personnel de 6 ans.

Expérience de 1 an dans l'enseignement.

# Aurillac Formation Com

2 rue Nicéphore Niepce  
15000 Aurillac  
Email: magali.aymar@gmail.com  
Tel: 0471637285



## Cécile Fabre, Formatrice vacataire

Matières enseignées : Anglais

Diplômes : Maîtrise (niveau) Langues Étrangères Appliquées, anglais-allemand, spécialité Sciences et Techniques, Clermont-Ferrand

Depuis octobre 2010 : traductrice-formatrice anglais-allemand, profession libérale.

Expérience de 3 ans dans l'enseignement

## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Travaux individuels ou par groupe
- Jeu de rôle
- Ordinateurs portables
- Vidéos-projecteurs

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Évaluation des acquis lors de l'organisation de 6 semaines de BTS blanc,
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Dossier à réaliser Entretien avec un jury

**Tarif :** Formation totalement financée par les OPCO selon l'accord de branche pour les contrats d'apprentissage. Aucun reste à charge pour l'apprenant.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Notre centre est accessible aux personnes en situation d'handicap. Il est situé au rez-de-chaussée et bénéficie de larges ouvertures. La signalétique est adaptée et claire. Votre référente handicap, Claire Combret, est à votre disposition afin de trouver des solutions.

## Résultats attendus à l'issue de la formation :

Le résultat attendu est la délivrance d'un diplôme délivré par l'Éducation Nationale : le diplôme d'État BTS Management commercial opérationnel. L'organisme de formation délivrera une attestation de formation si satisfaction aux examens blancs et présence assidue à la formation.

## Taux de réussite en 2021 : 60%

Possibilité de valider des blocs de compétences si la note obtenue lors de l'examen final est supérieure à 10. Vous aurez ainsi la possibilité de vous inscrire en candidat libre et ainsi de ne repasser que les blocs de compétences qui n'ont pas été validés afin d'obtenir la certification.

# Aurillac Formation Com

2 rue Nicéphore Niepce  
15000 Aurillac  
Email: [magali.aymar@gmail.com](mailto:magali.aymar@gmail.com)  
Tel: 0471637285



## Équivalences et passerelles :

Enseignements communs à différents BTS tertiaires :

- Culture économique, juridique et managériale
- Culture générale et expression

Vous pouvez décider de poursuivre vos études. Le BTS étant reconnu au niveau national, il vous permet d'intégrer les autres cursus en profitant d'équivalences. Si par exemple vous décidez de suivre une formation de bachelor, licence ou licence professionnelle, vous la rejoindrez directement en troisième année.

## Suite de parcours et débouchés :

Le BTS est une formation professionnalisante qui vous permet une insertion professionnelle immédiate dès que vous êtes titulaire de votre BTS MCO. L'enseignement est très concret et vous avez tout loisir d'appréhender le développement de la relation client sur le terrain lors de vos stages.

## Débouchés :

- Conseiller de vente et de service, vendeur-conseil, vendeur-conseiller e-commerce
- Chargé de clientèle, chargé du service client
- Marchandiseur, manager adjoint, second de rayon, manager d'une unité commerciale de proximité
- Chef des ventes, chef de rayon
- Responsable e-commerce, responsable de drive, responsable adjoint
- Manager de caisses, manager de rayon(s), manager de la relation client
- Responsable de secteur, de département, manager d'une unité commerciale

## Suite de parcours : Poursuite d'étude en BAC +3 :

- Licence pro Gestion et Transaction Immobilière
- Licence pro Banque : Conseiller Gestionnaire de Clientèle
- Licence pro Marketing : Manager Opérationnel
- Licence pro Management des points de ventes
- Licence pro Distribution
- Licence pro Commercialisation des Produits Culturels
- Licence pro Achat et Logistique
- Licence pro Commerce en Ligne / E-commerce
- Licence pro Agroalimentaire et agrofournitures
- Licence pro Technologies de l'Information et de la Communication : appliquées au marketing et au commerce.

**Contact :** Magali Aymar mail : [magali.aymar@gmail.com](mailto:magali.aymar@gmail.com), Tél. : 04 71 63 72 85  
Aurillac Formation Com 2 rue Nicéphore Niepce 15000 Aurillac