



Gestion, management, commercialisation, communication

BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

(ex BTS MUC) En alternance

Objectif

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS MCO a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Il prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure 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.

Il doit donc intégrer l'omnicanalité dans sa démarche et adopter une approche renouvelée de la relation client depuis la veille informationnelle en amont de la vente jusqu'à l'après-vente et la fidélisation. Il est donc nécessaire de créer du trafic et d'entretenir le capital client par la mise en œuvre d'actions marketing comme l'adaptation permanente de l'offre au contexte local, l'organisation d'événements, l'animation d'une communauté de clients ou le suivi de la e-réputation par exemple.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel sont : conseiller de vente et de services, vendeur/conseil, vendeur/conseiller e-commerce, manager d'une unité commerciale de proximité...

Contenu

Le référentiel de certification est découpé en blocs de compétences :

- **Bloc 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil** : réaliser des études commerciales, vendre, entretenir la relation client.
- **Bloc 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale** : élaborer et adapter l'offre de produits et de services, organiser, développer les performances de l'espace commercial, concevoir, mettre en place et évaluer l'action commerciale.
- **Bloc 3 : Assurer la gestion opérationnelle** : gérer les opérations courantes, prévoir et budgétiser l'activité, analyser les performances.
- **Bloc 4 : Manager l'équipe commerciale** : recruter des collaborateurs, organiser, animer et évaluer les performances de l'équipe commerciale.
- **Culture générale et expression** : communication écrite et orale.
- **Communication en langue vivante étrangère (anglais)** : Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales.
- **Culture économique, juridique et managériale** : analyse de situations, exploitation d'une base documentaire, proposition de solutions argumentées

Publics

- Demandeurs d'emploi et étudiants
- Salariés
- Toute personne à titre individuel

Conditions d'accès

- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau IV
- Sur dossier et entretien

Durée

- 1 100h de formation
- Du 03 octobre 2019 au 30 juin 2021

Modalités de formation

- Alternance hebdomadaire : 2 jours en centre de formation, 3 jours en entreprise
- 4 semaines d'entraînement aux examens
- Accompagnement et tutorat tout au long de la formation

Validation

- BTS Management Commercial Opérationnel
- Diplôme de l'Education nationale, niveau III
- Certifications complémentaires (TOSA, TOEIC)

Modalités de financement

- Nous consulter

Lieu de formation

- Lycée Marcel Pagnol
Limoges

Contact

05 55 12 31 31



Toutes les infos, les formations sur greta-du-limousin.fr

6, rue Paul Derignac - 87031 Limoges Cedex

05 55 12 31 31 - ce.gretadulimousin@ac-limoges.fr

