

BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)



GESTION, MANAGEMENT, RELATION CLIENT

Publics

Tout public

Conditions d'accès

- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau 4

Durée

- À partir de 1 100h de formation sur 2 ans

Modalités de formation

- Brive : 20 semaines de 35h de formation par an
- Limoges : 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 5
- Possibilités de certification supplémentaires en langue, en bureautique (TOEIC, TOSA, Voltaire...)

Type de contrat

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

Modalités de financement

- Gratuit pour l'alternant
- Prise en charge par Opérateur de Compétences de l'entreprise

Tarif

- A partir de 10 065 € selon de type de contrat

Poursuites d'études

- Licence professionnelle

Atouts

- Intégrer le monde de l'entreprise
- Être rémunéré
- Aucun frais de formation
- Employabilité accrue

Lieux de formation

- Brive la Gaillarde
- Limoges

Objectifs

À 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 intègre les différents canaux de la communication pour développer une approche commerciale de la veille informationnelle à la fidélisation.

Il **crée du trafic** et **entretient 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.