



PROGRAMME DE FORMATION



BTS MCO



L2B Conseil & Formation – CFA – Cursus 2024-2026

488, rue de la Chapelle – Imm. MOEDE 2 – ZI de Jarry 97 122 Baie-Mahault
Siret : 799 709688 00011 - n° d'agrément : 01973342897- N° UAI du CFA 9711248E
mail : foad.l2bformation@gmail.com Tel : 0590 99 21 82

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel (MCO), diplôme d'Etat de niveau III (BAC +2) délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche préparé sur 2 ans en alternance, 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.

LES MISSIONS

Le titulaire de ce BTS est formé pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand...).

Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion opérationnelle de l'unité commerciale, gestion de la relation client, animation et dynamisation de l'offre. En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, télé conseiller, responsable e-commerce, responsable d'agence, manageur de caisses, chef des ventes, etc.

PRE REQUIS

- Baccalauréat technologique STMG
- Baccalauréat professionnel Commerce, Vente, MCV...
- Baccalauréat Général
- Titre Pro équivalent au niveau requis (Bac)
- Autres

Admission après étude du dossier de candidature, entretien et test.

• DUREE ET RYTHME :

1350 h sur deux années avec un rythme hebdomadaire de deux jours (Lundi-Mardi ou Mercredi Jeudi) + quelques semaines complètes (voir détail calendrier)

• VALIDATION

Brevet de Technicien Supérieur, diplôme d'Etat de niveau III (BAC +2) en France et niveau V en Europe correspondant à l'acquisition de 120 ECTS. Les épreuves se déroulent en présentiel (épreuve ponctuelle) au sein des centres d'examen publics du rectorat de la Guadeloupe courant Mai et juin de la seconde année de formation. En cas d'échec à l'examen, possibilité de se représenter aux épreuves non validées et garder le bénéfice des blocs validés en n-1 à la session suivante. Référencé auprès de France Compétences sous la fiche RNCP 38362.

LES DEBOUCHES ET PASSERELLE

Le BTS Management Commercial Opérationnel prépare aux métiers suivants :

- Assistant chef de rayon, directeur adjoint de magasin.
- Animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, marchandiseur.
- Télévendeur, télé-conseiller.

- Chargé d'accueil, chargé de l'administration commerciale.
- Avec de l'expérience, vous pouvez évoluer vers les métiers de :
- Manageur de rayon, responsable de rayon, directeur de magasin, responsable de site, chef d'agence commerciale, chef de secteur, responsable d'un centre de profits.
- Responsable de clientèle, chef des ventes, chef de marché.
- Administrateur des ventes, responsable logistique, chef de groupe, chef de flux, superviseur.

Le titulaire du BTS MCO peut envisager des poursuites d'études

Voici un récapitulatif de ce qu'il est possible de faire après un BTS MCO

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Licence générale (3eme année) • Licence professionnelle (3eme année) • Classe préparatoire ATS • Faire un Bachelor (3eme année) | <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer une IAE • Entrer dans la vie active • Partir à l'étranger avec ERASMUS • École de Commerce |
|--|--|

☞ PROGRAMME DE LA FORMATION

Lien : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037562608/>

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

- **E41 : Développement de la relation client et vente conseil : Collecter de l'information, vente conseil, après-vente, assurer la qualité de service, fidéliser la clientèle puis la développer.**
 - Assurer la veille informationnelle
 - Réaliser des études commerciales
 - Vendre
 - Entretenir la relation client
- **E42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale : Élaboration de l'offre, merchandising, promotion commerciale, communication, analyse et suivi de l'action 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
- **E5 : Gestion opérationnelle : Fixer les objectifs, gérer les approvisionnements, les achats et les stocks ; suivre les règlements et élaborer des budgets, gestion de risque, investissements, analyse des performances et reporting**
 - Gérer les opérations courantes
 - Prévoir et budgétiser l'activité
 - Analyser les performances
- **E6 : Management de l'équipe commerciale : Évaluer les besoins en personnel, répartir les tâches, plannings, organisation du travail, recrutement, animation de l'équipe, évaluation des performances individuelles et collectives, individualiser la formation des membres de l'équipe**
 - Organiser le travail de l'équipe commerciale
 - Recruter des collaborateurs
 - Animer l'équipe commerciale
 - Évaluer les performances de l'équipe commerciale

MATIÈRES GÉNÉRALES

- **E1 : Culture générale et expression écrite** : Expression écrite et orale. Rédaction de rapports et notes de synthèse. Exposés sur des sujets d'actualité. Techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse et de l'expression personnelle
- **E2 : Communication en langue anglaise** : Compréhension de documents écrits, production écrite et compréhension orale en relation avec l'activité professionnelle
- **E 3 : Culture économique, juridique et managériale** :
 - Analyser des situations économiques, juridiques et managériales 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 adaptées aux situations proposées
 - Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
 - Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

VOLUME HORAIRE ET REGLEMENT D EXAMEN

MATIERES	NOMBRE D'HEURES
MATIERES GENERALES	
Culture Générale et Expression (CGE)	100
Communication en Langue Anglaise (ANG)	100
Culture Economique, Juridique et Managériale (CEJM)	180
MATIERES PROFESSIONNELLES	
Développement de la Relation Commerciale et Vente Conseil (DRCVC)	260
Animation et Dynamisation de L'offre Commerciale (ADOC)	260
Gestion Opérationnelle (GO)	180
Management de L'équipe Commerciale (MEC)	180
TOTAL FORMATION référencée	
Pilotage (coaching-informatique-logiciel dédié-suivi)	90
TOTAL FORMATION	
	1350

Épreuves		Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère	U2	3		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1,5	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	U22	1,5	Ponctuelle orale	20 min (* 20 min)
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U4	6		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	Ponctuelle Orale	30 min
E5 Gestion opérationnelle	U5	3	Ponctuelle écrite	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	U6	3	Ponctuelle écrite	2h30

☞ MOYENS PEDAGOGIQUES :

La formation est encadrée comme suit :

Ressources Humains : Par une équipe de 21 enseignants (formateurs spécialisés et expert professionnels) ainsi que 5 personnels encadrant (directeur, responsable pédagogique, responsable administratif référent RGDP, assistante de formation référent handicap et assistante commerciale community manager, référent social)

Ressources matérielles, techniques et technologiques : Le formé bénéficie d'un livret d'accueil et d'apprentissage, il signe le règlement intérieur, il bénéficie de séances de suivi personnalisé, des évaluations continues à froid et à chaud sont réalisées dans les conditions de l'examen (BTS Blanc, ...). Ressources pédagogiques numériques et physique (bibliothèque avec un fonds documentaire actualisé) 6 salles de classes climatisées, 4 vidéoprojecteurs, des PC en accès libre, wifi. 2 photocopieurs. Une cafétéria (frigo micro-onde fontaine d'eau).

Méthode pédagogique :

Hybridation pédagogique d'enseignements en face à face interactif, cours magistraux, TD et TP, ateliers ainsi que la foad accompagnée par des classes virtuelles ou documents asynchrones et applications.

Outils pédagogiques innovants (Pilotage) : suivi de l'apprentissage (livret d'apprentissage et suivi terrain) Projet, Jeux de rôles et mises en situation ; QCM ; Échange interactif ; Etudes de cas ; Sorties et Visites pédagogiques.

Présentation numérique interactive, PowerPoint ; Films, Vidéo ; Test ; Exposés. Logiciels spécifiques. Ressources pédagogiques numériques.

☞ LIEUX DE FORMATION :

Locaux de L2B Conseil et Formation : Baie-Mahault (ZI de Jarry) ou Petit-Bourg (Zac de Colin local adapté aux personnes en situation de Handicap-rdc)

☞ COUT DE LA FORMATION :

- Demandeurs d'emploi : aide financière ou financement possible par Organismes tels que CR et Pole Emploi selon les textes en vigueur
- Salarié(es) : CPF, nos conseillers vous accompagnent dans le montage financier du projet de formation selon les textes en vigueur
- Alternants : Prise en charge par les OPCO de branche selon les textes en vigueur (8100 euros par an, soit 12 euros l'heure de cours)

☞ **CALENDRIER: (voir annexe)**

Deux choix possibles des périodes de cours :

- Lundi-Mardi (2x8h) formation dans nos locaux de Colin Petit-Bourg
- Mer-Jdi (2x8h) formation dans nos locaux de Jarry Baie-Mahault