

## BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Durée : 2 ans en apprentissage  
Validation: Bac+2 (niveau 5)/ RNCP 38362 - publication du 01/01/2024  
Lieu: Baie-Mahault / Petit-Bourg  
CFA habilité à recevoir du public handicapé

### CONTENU DE LA FORMATION

#### ENSEIGNEMENTS GENERAUX

- CGE
- LV Anglais
- Culture économique
- Culture juridique
- Culture managériale

### PRE-REQUIS

Tout titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel  
A une activité de bureau, vous préférez la dynamique du terrain. Vous êtes actif, entreprenant. Vous aimez négocier et convaincre : la formation à la distribution et à la vente vous assurera les bases théoriques et techniques. Parallèlement, elle vous permettra, dans un contexte professionnel, d'exercer votre goût pour l'action.

### CONTENU DE LA FORMATION

#### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- DRCV
- ADOC
- Gestion Opérationnelle
- Management de l'Equipe Commerciale

(v3.Mars 2024)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO), diplôme d'Etat de niveau III (BAC +2), **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

## PROGRAMME DE L'ALTERNANT

### MATIERES

### NOMBRE D'HEURES

CGE	100
LV ANGLAIS	100
CULTURE JURIDIQUE ECONOMIQUE ET MANAGERIALE (CJEM)	180
DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL	260
ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE	260
GESTION OPERATIONNELLE (GO)	180
MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE (MEC)	180
PILOTAGE SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT	90
<b>TOTAL</b>	<b>1350 h</b>



## MISSION DE L'ALTERNANT

A l'issue de la formation BTS Management Commercial Opérationnel, l'alternant doit être capable de remplir les missions suivantes :

- Manager une équipe commerciale
- Piloter un projet d'action commerciale ou de management
- Gérer et animer l'offre de produit et de services
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale
- Gérer une unité commerciale
- Maîtriser la relation avec la clientèle

## RYTHME DE L'ALTERNANT HEBDOMADAIRE

2 jours de cours en CFA soit 16h – 19h d'apprentissage en entreprise – 2 choix de calendriers (Lundi-Mardi) ou (Mercredi-Jeudi)

## Tableau de synthèse : Domaines d'activités pro - Blocs de compétences - Unités

DOMAINES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<b>Domaine d'activités 1 : Développement de la relation client et vente conseil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale</li> <li>- Vente conseil</li> <li>- Suivi de la relation client</li> <li>- Suivi de la qualité de services</li> <li>- Fidélisation de la clientèle</li> <li>- Développement de clientèle</li> </ul>	<b>Bloc de compétences 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la veille informationnelle</li> <li>- Réaliser des études commerciales</li> <li>- Vendre</li> <li>- Entretenir la relation client</li> </ul>	<b>Unité U41 : Développement de la relation client et vente conseil (DRCVC)</b>
<b>Domaine d'activités 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services</li> <li>- Agencement de l'espace commercial</li> <li>- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel</li> <li>- Mise en valeur de l'offre de produits et de services</li> <li>- Organisation de promotions et d'animations commerciales</li> <li>- Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale</li> <li>- Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'UC</li> <li>- Analyse et suivi de l'action commerciale</li> </ul>	<b>Bloc de compétences 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services</li> <li>- Organiser l'espace commercial</li> <li>- Développer les performances de l'espace commercial</li> <li>- Concevoir et mettre en place la communication commerciale</li> <li>- Évaluer l'action commerciale</li> </ul>	<b>Unité U42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale (ADOC)</b>
<b>Domaine d'activités 3 : Gestion opérationnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixation des objectifs commerciaux</li> <li>- Gestion des approvisionnements et suivi des achats</li> <li>- Gestion des stocks</li> <li>- Suivi des règlements</li> <li>- Élaboration des budgets</li> <li>- Gestion des risques liés à l'activité commerciale</li> <li>- Participation aux décisions d'investissement</li> <li>- Analyse des performances</li> <li>- Mise en œuvre du reporting</li> </ul>	<b>Bloc de compétences 3 : Assurer la gestion opérationnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les opérations courantes</li> <li>- Prévoir et budgétiser l'activité</li> <li>- Analyser les performances</li> </ul>	<b>Unité U5 : Gestion opérationnelle (GO)</b>
<b>Domaine d'activités 4 : Management de l'équipe commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation des besoins en personnel</li> <li>- Répartition des tâches</li> <li>- Réalisation de plannings</li> <li>- Organisation du travail</li> <li>- Recrutement et intégration</li> <li>- Animation et valorisation de l'équipe</li> <li>- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe</li> <li>- Individualisation de la formation des membres de l'équipe</li> </ul>	<b>Bloc de compétences 4 : Manager l'équipe commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser le travail de l'équipe commerciale</li> <li>- Recruter des collaborateurs</li> <li>- Animer l'équipe commerciale</li> <li>- Évaluer les performances de l'équipe commerciale</li> </ul>	<b>Unité U6 : Management de l'équipe commerciale (MEC)</b>

S'ajoutent les matières générales suivantes : CGE (Culture Générale et Expression) - LV1 Anglais - CEJM (Culture économique juridique et managériale)

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

2024-2026