



BAC+ 2 | Alternance & Initial

# BTS Management Commercial Opérationnel

Le titulaire du BTS 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.

Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités 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.

### Objectifs de la formation

- Développer la relation client et la vente conseil
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle
- Manager l'équipe commerciale

### Profil

- Sens de l'écoute et du contact client
- Force de conviction et goût du challenge
- Sens de l'organisation
- Capacité d'adaptation

### Métiers visés

- Conseiller de ventes
- Chargé de clientèle
- Chargé de service client
- Manager adjoint
- Responsable e-commerce
- Chef de rayon

### Modalités d'admission

- Étude du dossier, tests écrits et entretien de motivation
- Recherche d'un contrat d'alternance (soutien du dispositif CARE)
- Coaching et Accompagnement à la Recherche d'Entreprise)

### Modalités pédagogiques

- Présentiel et e-learning en appui
- Pédagogie dynamique et interactive
- Exercices pratiques
- Travaux en mode projet

### Les missions en entreprise

- Gérer les plannings de l'équipe commerciale
- Organiser des opérations commerciales sur le point de vente
- Conseiller les clients
- Élaborer des actions de fidélisation
- Gérer les achats et les stocks

## DIPLÔME

Obtention du BTS (diplôme d'État) si validation de l'ensemble des unités d'enseignement (blocs de compétences).

Maintien du bénéfice de la validation des unités d'enseignement d'une année à l'autre si obtention d'une note supérieure à 10.

## ACCESSIBILITÉ

Accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour en savoir plus sur notre mission handicap  
<https://pstm.fr/NOTRE-MISSION-HANDICAP>

## RYTHME

En alternance :  
2 jours école / 3 jours entreprise  
Contrat en alternance : contrat d'apprentissage de 24 mois

En initial :  
stage obligatoire de 70 jours minimum sur 2 ans

## POURSUITE D'ÉTUDES

Bachelor Chargé de Développement Commercial et Marketing

## ADMISSION

Pour faire acte de candidature il faut être en cours d'obtention d'un bac général, technologique ou d'une certification de niveau équivalent.

Candidature sur [pstm.fr](https://pstm.fr) | F

## COÛT DE LA FORMATION

Formation en alternance : gratuit pour l'étudiant

Formation en initial : 4300 euros par an

# LE PROGRAMME DE PSTM

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations au travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### Culture générale et expression

#### Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respect des contraintes de la langue écrite
- Synthèse des informations
- Réponse argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

#### Communiquer oralement :

- Adaptation en situation de communication
- Structuration d'un message oral

### Anglais

- Compréhension écrite et orale
- Production écrite
- Communication orale
- Communication professionnelle en langue étrangère
- Compte rendu en langue étrangère de l'expérience entreprise

### Ateliers de production et projets de communication

- Concevoir et réaliser des projets de communication
- Prendre en charge le dossier de l'annonceur
- Proposer des solutions
- Réaliser et suivre le projet
- Choisir et gérer un réseau de prestataires

## MASTER CLASS

### Entrepreneuriat

Sous forme de "Mini-Entreprises", vous participerez à des projets collectifs de création entrepreneuriale :

- Recherche de l'idée
- Étude de marché
- Recherche d'investisseurs, de fournisseurs, partenaires
- Production
- Développement de la stratégie commerciale et de communication. Chaque projet est mené en workshops, encadré par des formateurs et accompagné par un mentor issu du monde professionnel

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

### Développement de la relation client et de la vente conseil

- Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil
- Le système d'information commercial
- Les études commerciales
- La zone de chalandise
- La connaissance du client
- Les facteurs d'influence de l'achat
- La vente et le conseil client dans un contexte omnicanal
- Le marketing après-vente et la fidélisation
- Le capital client

### Animation et diffusion de l'offre commerciale

- Le cadre économique légal et réglementaire de l'animation et la dynamisation de l'offre
- Le marché
- Les unités commerciales et la diffusion omnicanale
- L'offre de produits et services
- Les relations producteurs/distributeurs
- Le merchandising
- L'animation commerciale et les actions promotionnelles
- La communication de l'unité commerciale

### Management de l'équipe commerciale

- Le cadre légal et réglementaire de l'activité
- La planification du travail et l'ordonnement des tâches
- Le recrutement de l'équipe commerciale
- La communication managériale
- L'animation de l'équipe commerciale
- La rémunération de l'équipe commerciale
- La formation de l'équipe commerciale
- La gestion des conflits, des risques psycho-sociaux et de crise
- Les performances individuelles et collectives

### Gestion opérationnelle

- Le cadre économique, légal et réglementaire des opérations de gestion
- Le cycle d'exploitation
- Les documents commerciaux, les opérations de règlement
- Les stocks et les approvisionnements
- Le financement de l'exploitation
- La trésorerie, le bilan, les budgets, le compte de résultat
- La fixation des prix, les coûts et les marges
- La gestion des risques
- Les méthodes de prévision des ventes
- L'investissement
- Les indicateurs de performance et de reporting

## Modalités d'obtention

- Examen national piloté par le ministère de l'Éducation Nationale
- Contrôle continu permettant de renseigner le livret scolaire

## Indicateurs de performance

- Obtention du diplôme 2021 : 83%
- Poursuite d'études 2020 : 68%