



WESFORD
GROUPE IFC

NIVEAU 5 / 120 ECTS

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

DIPLÔME D'ÉTAT DÉLIVRÉ PAR L'ÉDUCATION NATIONALE
FICHE RNCP38362

BAC +2 | BTS

Le titulaire du BTS MCO, en prenant la responsabilité d'une unité commerciale, assume des missions fondamentales pour son bon fonctionnement :

- Gérer de manière exhaustive la relation clientèle en utilisant des compétences de communication, de résolution de problèmes et d'orientation client.
- Dynamiser l'offre par la création, la promotion et l'adaptation des produits ou services pour répondre aux besoins changeants.
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale et de l'équipe, nécessitant des compétences en planification, organisation et management.

Cette polyvalence s'inscrit dans un contexte commercial digitalisé, visant à mettre en œuvre la stratégie commerciale du réseau ou de l'unité. De plus, le titulaire du BTS MCO peut être amené à créer ou reprendre une unité commerciale en tant que Chef d'entreprise.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

	Durée	Mode	Coef.
Culture générale et expression	3h	Écrit	3
Culture économique juridique et managériale	4h	Écrit	3
Développement de la relation client et vente conseil	30 min	Oral	3
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	30 min	Oral	3
Gestion opérationnelle	3h	Écrit	3
Management de l'équipe commerciale	2h30	Écrit	3
<i>Langue Vivante A :</i>			
<i>Compréhension et expression écrite</i>	2h	Écrit	1.5
<i>Compréhension et production orale</i>	20 min	Oral	1.5

ET ENSUITE

- > Entrée dans la vie active
- > Poursuite d'études en BAC+3
- > Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- > Concours d'entrée en écoles de commerce

PERSPECTIVES

Responsable adjoint
Chef des ventes
Chef de rayon
Responsable e-commerce
Responsable de drive
Vendeur/conseil

MODALITÉS

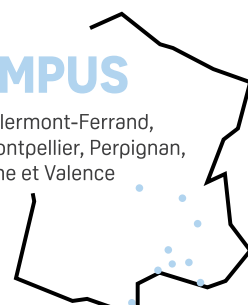
En Alternance
au rythme de 2 jours de cours par semaine et 3 jours en entreprise.
En formule DECLIC
Stages en entreprise obligatoires.
En formation continue (nous consulter)

CONDITIONS

Niveau scolaire :
Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

9 CAMPUS

Alès, Avignon, Clermont-Ferrand, Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan, Saint-Etienne et Valence



WWW.WESFORD.IFC.FR



Ce document a été créé en respectant les principes de l'éco-conception graphique. En réduisant la couverture d'encre, le taux d'encre des couleurs et en choisissant un papier 100 % recyclé pour l'ensemble de nos documents, nous permettons l'économie de **37 000 litres d'eau**, près de **9 000 kWh d'énergie** et réduisons ainsi de **42 %** notre émission de CO2.

PROGRAMME DE LA FORMATION

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Entraînement à l'analyse et à la synthèse à partir de textes d'actualité
- Exposés oraux, analyse et résumé d'un texte

CULTURE ÉCONOMIQUE 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 du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

Assurer la veille informationnelle

- Rechercher et mettre à jour l'information
- Mobiliser les ressources numériques
- Sélectionner et analyser l'information
- Exploiter l'information pour la prise de décision

Réaliser et exploiter des études commerciales

- Construire une méthodologie
- Recueillir les données
- Exploiter les résultats

Vendre dans un contexte omnicanal

- Préparer la vente
- Accueillir et conseiller le client
- Argumenter
- Conclure la vente

Entretenir la relation client

- Suivre les évolutions des attentes du client
- Évaluer l'expérience client
- Accompagner et fidéliser le client
- Accroître la « valeur client »

ASSURER LA GESTION OPÉRATIONNELLE

Gérer les opérations courantes

- Garantir les approvisionnements
- Gérer les stocks
- Suivre les règlements et la trésorerie
- Fixer les prix
- Gérer les risques

Prévoir et budgétiser l'activité

- Fixer des objectifs commerciaux
- Élaborer des budgets
- Participer aux décisions d'investissement

Analyser les performances

- Concevoir et analyser un tableau de bord
- Analyser la rentabilité de l'activité
- Exploiter et enrichir le système d'information commercial
- Proposer des mesures correctrices
- Rendre compte

ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services

- Analyser la demande
- Analyser l'offre existante
- Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale

Organiser l'espace commercial

- Agencer l'espace commercial
- Garantir la disponibilité de l'offre
- Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif
- Respecter les préconisations de l'enseigne
- La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité

Développer les performances de l'espace commercial

- Mettre en valeur les produits
- Optimiser l'implantation de l'offre
- Proposer et organiser des animations commerciales
- Proposer et organiser des opérations promotionnelles
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale

Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente

- Concevoir et mettre en œuvre la communication
- Exploiter les réseaux sociaux au service de la communication

Évaluer l'action commerciale

- Analyser l'impact des actions mises en œuvre
- Proposer des axes d'amélioration, de développement

MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE

Organiser le travail de l'équipe commerciale

- Recenser les ressources disponibles et les besoins
- Répartir les tâches et réaliser les plannings
- Respecter la législation.

Recruter des collaborateurs

- Évaluer les besoins en compétences et en personnel
- Participer au recrutement
- Conduire un entretien de recrutement
- Intégrer les nouveaux arrivants

Animer l'équipe commerciale

- Transmettre et expliquer les informations
- Conduire une réunion, un entretien
- Favoriser l'implication des collaborateurs
- Accompagner et motiver l'équipe
- Repérer les besoins en formation
- Participer à la formation des collaborateurs
- Gérer les conflits et les situations de crise
- Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux

Évaluer les performances de l'équipe commerciale

- Concevoir et analyser un tableau de bord
- Mesurer et analyser les performances
- Proposer des actions d'accompagnement

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Expression orale et écrite

- Compréhension de l'oral et de l'écrit
- Productions et interactions orales