



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

- Gérer la relation avec la clientèle
- Animer l'offre de produits/services
- Participer au développement de l'activité de l'entreprise

MÉTIERS VISÉS

- Chef de rayon
- Chef des ventes
- Responsable e-commerce
- Responsable adjoint
- Manager de caisses
- Manager de rayon.s
- Manager de la relation client
- Responsable de secteur
- Manager d'une unité commerciale

DIPLÔME	BTS Management Commercial Opérationnel Arrêté du 15/10/2018 - J.O. du 07/11/2018 - Crédit ECTS = 120	
RYTHME	En alternance 2 jours école / 3 jours entreprise	Contrat en alternance Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage* de 24 mois
ADMISSION	En initial 80 jours de stage sur 2 ans (16 semaines)	
ADMISSION	Niveau BAC+2 après un BAC validé	
ADMISSION	Candidature sur aforem.fr Dossier > Tests > Entretien	Réponse sous 7 jours
ACCESSIBILITÉ	Accessible aux personnes en situation de handicap	
POURSUITE D'ÉTUDES	Bachelor > Ingénieur.e Commercial.e Bachelor > Chargé.e de Développement Commercial et Marketing Bachelor > Conseiller.ère Financier - Banque Assurances	

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

VENTE CONSEIL

- Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil
- La relation commerciale
- L'information commerciale
- 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 l'omnicanalité
- 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
- L'ordonnancement des tâches
- Le recrutement de l'équipe commerciale
- La communication managériale
- L'animation de l'équipe commerciale
- La rémunération de l'équipe commerciale
- La stimulation de l'équipe commerciale
- La formation de l'équipe commerciale
- La gestion des conflits
- La gestion des risques psycho-sociaux
- La gestion de crise
- Les performances individuelles et collectives

GESTION OPÉRATIONNELLE

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

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE (CEJM)

- 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

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message, réaliser un message
- Apprécier un message ou une appréciation
- Méthodologie de la synthèse et de la discussion

ANGLAIS

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

Aristide FAICHAUD

BTS Management Commercial Opérationnel 1^{ère} année

Après avoir obtenu mon BAC ES, je me suis dirigé vers un BTS MCO en alternance chez AFOREM. Après mon entretien, j'étais certain que l'établissement me correspondait complètement. Malheureusement, le confinement a nettement compliqué mes recherches d'alternances mais j'ai pu compter sur l'appui quotidien de ma référente AFOREM qui m'a soutenu pour ne pas baisser les bras. L'école est soucieuse de notre bien-être en classe. Depuis les mesures sanitaires, l'école nous propose des cours en distanciel de qualité et bien gérés techniquement, ils sont identiques à des cours en présentiel.

AFOREM - Une école du Groupe SDV Éducation

Retrouvez-nous sur www.aforem.fr

**AFOREM - Rennes
Écopôle Sud-Est**
21 Rue du Bignon
35135 CHANTEPIE
02 99 35 46 00

**AFOREM - Le Mans
Le Bas Palluau**
Les Vignes
72650 La Chapelle St Aubin
02 43 88 29 42

AFOREM, établissement d'enseignement supérieur privé reconnu par l'État
411 454 606 R.C.S Rennes Code APE 8559A – Siret 411 454 606 00061