

# BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

afpi alternance

Commerce-Achats-Vente

01/11/2025

## Condition d'accès

Etre titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac général

## Quels métiers exercer grâce au diplôme ou au titre ?

Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel peut exercer les métiers de conseiller de vente et de services, vendeur / conseiller e-commerce, chargé de clientèle, manager d'une unité commerciale de proximité. Avec de l'expérience, il pourra évoluer vers des fonctions de chef des ventes, responsable e-commerce, manager de la relation-client, responsable d'agence...

## En quoi consiste le métier ?

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 commerciale. Cette polyvalence 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 secteurs d'activité où exercer le métier

Entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés, unités commerciales d'entreprises de production, entreprises de commerce électronique, entreprises de prestation de services...

## Organisation de la formation

2 jours à l'AFPI / 3 jours en entreprise

## Validation du diplôme ou du titre

Diplôme de niveau 5 - Code RNCP 38362 -

Certificateur: Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse -

Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028

- Epreuves écrites en culture générale et expression, culture juridique économique et managériale, gestion opérationnelle, management de l'équipe commerciale
- Epreuves écrites et orales en Anglais
- Epreuves orales en développement de la relation clientèle et vente/conseil, animation et dynamisation de l'offre commerciale

## Programme

- Développement de la relation client
- Vente/conseil

### CENTRES DE FORMATION

Lille

### DURÉE DE LA FORMATION

24 mois

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + afpi

Taux de réussite à l'examen en 2024 (en %) **67**

Taux d'insertion en 2024 (en %) **71**

- 1300 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 750 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

### 10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au cœur des bassins industriels et d'emploi

- Animation, dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale
- Culture générale et expression
- Anglais (expression et compréhension)
- Culture économique, juridique et managériale

## DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET 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 DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

- Le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et de 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

## GESTION OPÉRATIONNELLE

- Le cadre juridique 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 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

### 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
- Les techniques de conduite d'entretiens d'évaluation et d'entretiens professionnels
- 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

## CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

### Communiquer par écrit

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée

### Communiquer oralement

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

## ANGLAIS

### (EXPRESSION ET COMMUNICATION)

- Niveau B2 pour les activités langagières suivantes:
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Compréhension de l'oral
- Production et interaction orales

## CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées
- Etablir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

### Version

PR6/ENR/02 V.2