

BTS management commercial opérationnel

Brevet de technicien supérieur

Niveau III (Bac + 2)

Niveau européen 5 : Savoirs étendus, spécialisés,
factuels et théoriques

[Code Certif Info N° 104239]



Descriptif, Objectif et Programme

Descriptif

L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des missions et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Le titulaire du BTS MCO maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante.

Il met en oeuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

Ses activités professionnelles exigent le respect de la législation, des règles d'éthique et de déontologie. Elles s'inscrivent également dans un souci constant de lutte contre toutes les discriminations professionnelles, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.

Le titulaire du brevet de technicien supérieur 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 commerciale. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en oeuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

Activités visées :

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale

- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle
- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale
- Conception et mise en oeuvre de la communication externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale
- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Élaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en oeuvre du reporting
- Évaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances
- Individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

Objectif

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique

Modules

Épreuve / Unité (EU) - 01 Culture générale et expression

Épreuve / Unité (EU) - 02 Communication en langue vivante étrangère

Épreuve / Unité (EU) - 02.1 Compréhension de l'écrit et expression écrite

Épreuve / Unité (EU) - 02.2 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction

Épreuve / Unité (EU) - 03 Culture économique, juridique et managériale

Épreuve / Unité (EU) - 04 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale

Épreuve / Unité (EU) - 04.1 Développement de la relation client et vente conseil

Épreuve / Unité (EU) - 04.2 Animation, dynamisation de l'offre commerciale

Épreuve / Unité (EU) - 05 Gestion opérationnelle

Épreuve / Unité (EU) - 06 Management de l'équipe commerciale

Unité de formation (UF) - 01 Communication en Langue vivante

Unité de formation (UF) - 02 Parcours de professionnalisation à l'étranger

Poursuite et débouchés

Débouchés

Secteurs d'activités :

- Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles

Type d'emplois accessibles :

- Conseiller de vente et de services
- Vendeur/conseiller

- Vendeur/conseiller e-commerce
- Chargé de clientèle
- Chargé du service client
- Marchandiseur
- Manager adjoint
- Second de rayon
- Manager d'une unité commerciale de proximité

Autres informations

RNCP

Inscrit de droit Fiche n° 34031

<https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/34031>

Certificateur

Ministère de l'éducation nationale

Valideur

Ministère de l'éducation nationale

Pour en savoir plus

https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Management_commercial_operationnel.pdf

Ce titre remplace

BTS management des unités commerciales
(<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-18990.html>)

Session de l'examen

Année de la première session	Année de la dernière session
2021	Information non communiquée

Domaine(s) de formation

34054 : Gestion commerciale

32045 : Management transversal

34085 : Stratégie commerciale

34584 : Animation vente

35029 : Correspondance commerciale

Lien(s) vers les métiers (ROME)

D1401 : Assistanat commercial

D1501 : Animation de vente

D1506 : Marchandisage

M1704 : Management relation clientèle

M1705 : Marketing

Groupes formation emploi (GFE)

P : Gestion et traitement de l'information

Q : Commerce

Domaine de spécialité (NSF)

312 : Commerce, vente

Accessibilité

Formation initiale	Formation continue	Apprentissage	Contrat de pro	VAE	Demande individuelle
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Eligibilité au Compte Personnel de Formation (CPF)

Identifiant CPF	Début de validité	Fin de validité
317908	18/07/2019	Information non communiquée

Textes officiels

[Arrêté du 15/10/2018](#)

Publication : 07/11/2018

Descriptif : Arrêté du 15 octobre 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management commercial opérationnel »

Code NOR : ESRS1827364A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=ESRS1827364A>

Création : Oui

[Arrêté du 17/01/2020](#)

Publication : 27/01/2020

Descriptif : Arrêté du 17 janvier 2020 accordant la reconnaissance par l'Etat à des écoles techniques privées pour des formations préparant au brevet de technicien supérieur pour la rentrée universitaire 2020

Code NOR : ESRS2000718A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=ESRS2000718A>

Modification : Oui

