

# BTS MCO

Management Commercial Opérationnel



EN ALTERNANCE

## Objectifs et Débouchés

Le titulaire d'un BTS Management Commercial Opérationnel sera responsable de tout ou d'une partie d'une unité commerciale, magasin, supermarché, hypermarché, agence commerciale, site marchand... Dans le cadre de cette unité commerciale, il remplit alors les missions suivantes : management de l'unité commerciale, gestion de la relation avec la clientèle, gestion et animation de l'offre de produits et de services, recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale.

## Après le Diplôme

Les employeurs potentiels des jeunes diplômés MCO sont les entreprises de distribution, de commerce électronique, de prestation de service (assurance, banque, immobilier, location, transport, communication...), les unités commerciales. Ce BTS ouvre la possibilité de poursuites d'études en licence professionnelle ou donne l'accès aux concours d'entrée des écoles de commerce et de gestion.

## Qualités requises

- Très bon sens du relationnel
- Autonomie
- Clarté d'expression
- Ténacité - Volonté
- Sens de l'effort
- Goût du challenge
- Bonne persuasion

# Programme de Formation BTS MCO

**Une formation 3 en 1 :**  
**1 Diplôme / un Salaire/ 1 Métier**

Formation financée\*  
et rémunérée

\*dispositif de prise en charge  
par France compétences

Culture Générale	120 h
Langue vivante 1 (Anglais)	120 h
Culture économique, Juridique et Managériale	210 h
Management de l'équipe commerciale	250 h
Gestion Opérationnelle	230 h
Animation, dynamisation de l'offre commerciale	200 h
Développement de la relation client	160 h
Informatique	60 h
<b>Total pour l'ensemble de la formation</b>	<b>1350 h</b>



## Les contrats d'alternances

L'intégration à nos formations se fait sous le biais du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, l'objectif étant de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle par la pratique dans le monde du travail tout en visant l'acquisition d'un diplôme.

## L'alternance

Le jeune salarié étudie 2 jours par semaine à l'Institut La Forbine et travaille en entreprise les autres jours, hors examens blancs où la semaine est complète en centre et cela pendant 2 ans.

## Tuteur

Un tuteur est choisi au sein de l'entreprise par l'employeur. Il guide le jeune salarié et assure la liaison avec le centre de formation

## Conditions d'admission

Etre titulaire d'un Baccalauréat  
Admission après étude de candidature et entretien de motivation.

## Epreuves à l'examen

Enseignements	Durée	Coef
Culture générale	4 h	3
Langue vivante 1	2 h 20mn	3
Culture économique	4 h	3
Développement de la relation client - Vente	30mn	3
Animation, dynamisation de l'offre commerciale	30mn	3
Gestion opérationnelle	3 h	3
Management de l'équipe commerciale	2h30	3

## Les atouts de l'Institut La Forbine

- . Un service dédié à l'accompagnement de votre recherche d'entreprise
- . Des entreprises et partenaires sérieux et impliqués dans la formation
- . Des enseignants passionnés et qualifiés
- . Un suivi pédagogique rigoureux
- . Un cadre exceptionnel
- . Un équipement permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite
- . Notre référent Handicap sera un support pour les accompagnements dans les projet de formation nécessitant des aménagements spéciaux nécessaires et/ou la mise en relation avec des prestataires et établissements adéquats.

## Nous situer

Coordonnées GPS : N 43°16.660' E 005°32.139'

Bus : n°240 – Arrêt St Mitre

SNCF : gare d'Aubagne, tramway gratuit jusqu'à "piscine Alain Bernard" puis navette gratuite (n°6) jusqu'à « le Clos Rufisque »

## L'évaluation finale

La participation aux épreuves nationales du BTS Management Opérationnel sanctionnera les 2 années de formation.



## Institut La Forbine

Château des Creissauds  
Le Clos Rufisque  
13400 Aubagne  
Tel : 04.91.24.88.69 Tapez 1  
aubagne@laforbine.com

[www.institutlaforbine.com](http://www.institutlaforbine.com)

Institut  
**LA FORBINE**  
Formations Commerce & Gestion

## Plan de formation du B.T.S. Management Commercial Opérationnel

### I . Niveau de connaissances préalable requis :

L'obtention d'un baccalauréat français ou d'un titre admis en équivalence de niveau 4 donne l'accès au niveau de connaissance requis pour l'intégration à ce diplôme.

### II . Les objectifs de la Formation :

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 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.

Quatre fonctions essentielles caractérisent son activité :

#### **1 Management de l'unité commerciale**

- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de l'unité commerciale
- Gestion de projet

#### **2 Gestion de la relation avec la clientèle**

- Vente
- Développement de la relation service
- Fidélisation et création de trafic de clientèle vers l'unité commerciale

#### **3 Gestion et animation de l'offre de produits et de services**

- Participation à l'élaboration de l'offre de produits et services
- Mise à disposition de l'offre de produits et de services
- Animation de l'offre de produits et de services

#### **4 Recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale**

- Organisation de l'information
- Recherche et exploitation de l'information commerciale pour la décision
- Contribution à la qualité du système d'information

La formation du BTS MCO doit permettre à l'alternant de valider des compétences et des savoirs rattachés aux fonctions essentielles du métier.

### III . Le Contenu de la formation :

A partir d'un bilan de savoirs et compétences de l'alternant, le programme de formation suivant a été élaboré :

• Culture générale et expression :	120 heures
• Langue vivante 1 : ( <i>Anglais</i> )	120 heures
• Culture Economique, Juridique et Managériale	210 heures
• Management de l'équipe commerciale :	250 heures
• Gestion opérationnelle :	230 heures
• Animation et dynamisation de l'offre commerciale :	200 heures
• Développement de la relation client et vente conseil :	160 heures
• Informatique	60 heures

**Total (pour l'ensemble de la formation)**

**1350 heures**

### IV . Modalités de déroulement de la formation :

La formation s'étale sur 24 mois et s'effectue en alternance de 2 jours en centre pour 3 jours en entreprise par semaine hors les semaines d'examens blancs où la semaine sera complète en centre.

Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis à l'alternant, et ce suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques

Les formateurs veilleront à ce que chaque participant puisse poser ses questions et s'assureront de l'acquisition des compétences avec des tests périodiques

### V . Modalités de déroulement de la formation :

La formation se déroulera dans une salle équipée aux besoins de chaque module avec un matériel à disposition : Vidéo projecteur, Paper Board, Micro-ordinateur, accès au Wifi, tableau blanc afin de pouvoir aisément garantir le bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique

Les formateurs remettront leurs supports pédagogiques qui permettront à chaque alternant de suivre le déroulement de la formation ainsi que d'accéder à la maîtrise des compétences constituant les objectifs de ladite formation.

### VI . Moyen d'encadrement :

L'encadrement des alternants sera assuré par la direction et/ou le formateur pendant sa présence sur le centre de formation.

Le participant pourra contacter du lundi au vendredi de 8h30 à 18h le centre de formation et plus précisément :

Le directeur Commercial et communication M. PILATI Patrice ([p.pilati@ehp.fr](mailto:p.pilati@ehp.fr)) ou son adjointe Mme MAESEN Valérie ([v.maesen@laforbine.com](mailto:v.maesen@laforbine.com)) pour toute question d'assistance ou d'accompagnement sur les relations avec les entreprises

Le Directeur Pédagogique M ATTARD Nicolas ([n.attard@laforbine.com](mailto:n.attard@laforbine.com)) pour toute question sur le cadre pédagogique.

## VII . L'évaluation de la formation :

La participation du candidat aux épreuves nationales du BTS Management Commercial Opérationnel sanctionnera les deux années de formation.

### REGLEMENT D'EXAMEN

BTS Management commercial opérationnel			Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé,	
Épreuves	Unité	Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère	U2	3		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1,5	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	U22	1,5	Ponctuelle orale	20 min (* 20 min)
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U4	6		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	Ponctuelle Orale	30 min
E5 Gestion opérationnelle	U5	3	Ponctuelle écrite	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	U6	3	Ponctuelle écrite	2h30
EF1 Communication en Langue vivante (**)	UF1		Ponctuelle Orale	20 mn (* 20 mn)
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	UF2		Ponctuelle Orale	20 mn
EF3 Entrepreneuriat	UF3		Ponctuelle Orale	20 mn

## V . Les projets professionnels :

Voici le détail des objectifs / sous-épreuve (oral E41 et oral E42)

### **E41 : Développement de la relation client et vente conseil :**

*L'objectif de la sous-épreuve E41 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc 1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil » :*

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretien la relation client

### **E42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale :**

*L'objectif de la sous-épreuve E41 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc 2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale » :*

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Mettre en place la communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale

## VIII . Modalités de suivi de la formation :

Une feuille d'émargement sera conjointement signée par le formateur et chaque alternant, à l'issu de chaque module de formation, permettant d'attester l'exécution de l'action de formation.

## IX . Listes des Formateurs :

Formateurs	Spécialité
Mme Andrée Laure CALVI	Culture générale
Mme Evelyne MARIANI	Langue vivante 1
M. Olivier ANDRETTA	Culture économique et sociale
M. Christian BONIFACE	Management de l'équipe commerciale, gestion Opérationnelle
Mme Sophie BEVERAGGI	Animation, dynamisation de l'offre commerciale, développement de la relation client, informatique .

## IX . Sessions et tarifs :

Chaque année une session est ouverte, sous réserve d'un nombre d'étudiants suffisant (6 minimum), pour une durée de 2 ans. La formation en alternance est financée par France Compétences sous réserve de l'accord de l'OPCO.