

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Description générale : Le technicien supérieur MCO a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Il 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. Le titulaire du BTS MCO accède à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation qui l'emploi et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui.

Dénomination : BTS MCO		Niveau 5 de certification européenne	Durée : 2 ans , cycle court	Secteur tertiaire Domaine commercial	Modalité d'étude : Temps plein			Stage obligatoire de 14 à 16 semaines sur 2 années		
Epreuve	Unités et module	Activités		Blocs de compétences		Coef.	Forme	Durée	Volume Horaire 1+2	Crédits ECTS
E1	U1-Culture générale et expression			Appréhender et réaliser un message écrit : -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 Communiquer oralement : -S'adapter à la situation -Organiser un message oral		3	Ecrit	4h	120h	14
E2	U21- Langue vivante étrangère 1 : Compréhension de l'écrit et expression écrite			Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivante : -Compréhension de documents écrits -Production écrite -Compréhension de l'oral -Production et interactions orales		1,5	Ecrit	2h	180h	14
	U22- Langue vivante étrangère 1 : Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction			Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivante : -Compréhension de l'oral -Production et interaction orales		1,5	CCF	20min		
E3	U3- Culture économique, juridique et managériale	1 – L'intégration de l'entreprise dans son environnement 2. La régulation de l'activité économique 3. L'organisation de l'activité de l'entreprise 4. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise 5. Les mutations du travail 6. Les choix stratégiques de l'entreprise		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 -Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique -Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée		3	Ecrit	4h	240h	14
E4	U41- Développement de la relation client et vente conseil	Pôle 1 d'activités -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		Bloc de compétences 1 -Assurer la veille informationnelle -Réaliser des études commerciales -Vendre -Entretenir la relation client		3	CCF	-	330h	11
	U42- Animation et dynamisation de l'offre commerciale	Pôle 2 d'activités -Elaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services		Bloc de compétences 2 -Elaborer et adapter en continue l'offre de produits et de services -Organiser l'espace commercial						

		<ul style="list-style-type: none"> -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 promotion et d'animations commerciales -Conception et mise en place de la communication de l'unité commerciale -Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale -Analyse et suivi de l'action commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> -Développer les performances de l'espace commercial -Concevoir et mettre en place la communication commerciale -Evaluer l'action commerciale 	3	CCF	-	330h	10
E5	U5- Gestion Opérationnelle	Pôle 3 d'activités <ul style="list-style-type: none"> -Fixation des objectifs commerciaux -Gestion des approvisionnements et suivi des achats -Gestion des stocks -Suivi des règlements -Elaboration des budgets -Gestion des risques liés à l'activité commerciale -Participation aux décisions d'investissement -Analyse des performances -Mise en œuvre du reporting 	Bloc de compétences 3 <ul style="list-style-type: none"> -Gestion des opérations courantes -Prévoir et budgétiser l'activité -Analyser les performances 	3	Ecrit	3h	240h	10
E6	U6- Management de l'équipe commerciale	Pôle 4 d'activités <ul style="list-style-type: none"> -Evaluation des besoins en personnel -Répartition des tâches -Réalisation de plannings -Organisation du travail -Recrutement et intégration -Animation et valorisation de l'équipe -Evaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe -Individualisation de la formation des membres de l'équipe 	Bloc de compétences 4 <ul style="list-style-type: none"> -Organiser le travail de l'équipe commerciale -Recruter des collaborateurs -Animer l'équipe commerciale -Evaluer les performances de l'équipe commerciale 	3	CCF	45 min préparati on + 20 min oral	240h	10
EF1 (épreuve facultative)	UF1- (unité facultative) Communication en langue vivante étrangère 2		Bloc facultatif Langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : <ul style="list-style-type: none"> -Compréhension de documents -Production et interactions orales 		Oral	20 min (+20min de préparati on)		
EF2	UF2- (unité facultative) Parcours de professionnalisation à l'étranger		Bloc facultatif : Parcours de professionnalisation à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> -Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel -Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français -Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises 		Oral	20min		
EF3	UF3- (unité facultative) Entrepreneuriat		Bloc facultatif : Entrepreneuriat <ul style="list-style-type: none"> -Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale -Choisir le positionnement de l'unité commerciale -Evaluer le potentiel commercial -Mesurer la solidité des relations de partenariat envisagées -Effectuer la gestion prévisionnelle des ressources humaines -Etudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise 		Oral	20min		
							120 crédits ECTS	