

### FONCTION

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.

### PROFIL

- être attentif aux demandes des clients.
- être organisé, ouvert d'esprit.
- avoir une grande capacité à communiquer.
- animer une équipe.
- avoir le sens des responsabilités.

### CONDITIONS D'ADMISSION

- Baccalauréat ou titre de niveau 4
- Dossier scolaire
- Tests
- Entretien individuel

### L'ALTERNANCE

Statut : salarié avec signature d'un contrat de professionnalisation avec une entreprise partenaire donnant lieu au versement d'un salaire et à la prise en charge des frais de formation par un OPCO

Rythme : 2 jours en centre de formation  
3 jours en entreprise

**Durée des études : 2 ans**

### REGLEMENT ET EPREUVES OBLIGATOIRES

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

ÉPREUVES OBLIGATOIRES	MODE	DURÉE	COEFF.
Culture Générale et expression	Écrit	4h	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4h	3
Communication en langue étrangère (Anglais)	Écrit Oral	2h 20 min	1,5 1,5
Développement de la relation client et vente conseil	Oral	30 min	3
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	Oral	30 min	3
Gestion opérationnelle	Écrit	3h	3
Management de l'équipe commerciale	Écrit	2h30	3

### PROGRAMME

- **Culture générale et expression**
- **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 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
  - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée
- **Communication en langue vivante étrangère**
- **Développement de la relation client et vente conseil**
  - Assurer la veille informationnelle
  - Réaliser des études commerciales
  - Vendre
  - Entretenir la relation client
- **Animation et dynamisation de 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
  - Évaluer l'action commerciale
- **Gestion opérationnelle**
  - Gérer les opérations courantes
  - Prévoir et budgétiser l'activité
  - Analyser les performances
- **Management de l'équipe commerciale**
  - Organiser le travail de l'équipe commerciale
  - Recruter des collaborateurs
  - Animer l'équipe commerciale
  - Evaluer les performances de l'équipe commerciale
- **Pendant la formation, le test TOEIC :**  
(Test of English for International Communication)
  - Depuis plus de 25 ans, le test TOEIC® est le test de référence internationale pour les entreprises, les institutions gouvernementales et académiques
  - Avec plus de 4,5 millions de tests passés chaque année, le test TOEIC® est le standard mondial de l'évaluation de la langue anglaise en milieu professionnel.