

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

## 120 ECTS | RNCP 34031

### OBJECTIFS

#### Acquérir :

- une culture générale, économique et juridique ;
- un esprit et une démarche de manager d'une unité et d'une équipe commerciale.
- des connaissances spécifiques dans les domaines de la mercatique, de la gestion, de la communication et de l'informatique commerciale ;

#### Développer des compétences permettant de :

- manager une équipe commerciale ;
- gérer des projets d'actions et de développement commercial ;
- préparer et réaliser des ventes ;
- développer la relation de service ;
- gérer la relation avec la clientèle ;
- élaborer et développer l'offre de produits et de services ;
- mettre en place et animer l'offre ;
- gérer les relations internes à l'UC ;
- rechercher et exploiter l'information commerciale ;
- maîtriser les technologies de l'information et de la communication et les applications spécialisées dans le domaine mercatique.

#### Que faire avec un BTS MCO ?

Selon votre niveau d'expérience, de la taille de votre future entreprise, plusieurs niveaux de responsabilités s'offrent à vous.

En tant que débutant, vous pourrez exercer des postes de :

- conseiller de vente et de services / chargé de clientèle / Chargé du service client
- vendeur/conseil – vendeur/conseiller e-commerce
- chargé de clientèle
- manageur adjoint / second de rayon
- manageur d'une unité commerciale de proximité.

Avec de l'expérience vous pourrez être:

- chef des ventes : manageur d'une unité commerciale
- chef de rayon / responsable adjoint / manageur de rayon(s)
- responsable e-commerce
- responsable de drive
- manageur de la relation client / responsable de secteur, de département

### PROGRAMME

#### Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur ; relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Sont étudiées les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents ainsi que des notions de culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes répartis sur les deux années.

### **Langue vivante**

Étude du vocabulaire commercial, économique et professionnel au travers de textes issus la presse anglo-saxonne et de livres de cours (compréhension et expression écrites) ; exploitation de documents audio et vidéo, partage d'idées sur les problématiques abordées (compréhension et expression orales) ; préparation à l'examen.

### **Culture économique, juridique et managériale**

Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3 ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial.

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat à :

- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale ;
- proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale ;
- exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret. L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ; une base documentaire ; une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue. L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

### **Développer la relation client**

Les objectifs sont :

- Assurer la veille informationnelle Rechercher et mettre à jour l'information ;
- Mobiliser les ressources numériques ;

- Sélectionner et hiérarchiser l'information, analyser l'information et exploiter l'information pour la prise de décision ;
- Réaliser et exploiter des études commerciales ;
- Construire une méthodologie ;
- Recueillir les données ;
- Exploiter les résultats ;
- Vendre dans un contexte omnicanal ;
- Préparer la vente ;
- Accueillir le client ;
- Conseiller, argumenter, conclure la vente, entretenir la relation client ;
- Suivre les évolutions des attentes du client ;
- Évaluer l'expérience client ;
- Accompagner le client, fidéliser la clientèle, accroître la valeur client.

### **Animer et dynamiser l'offre commerciale**

Les objectifs sont :

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services ;
- Analyser la demande ;
- Analyser l'offre existante ;
- Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale ;
- Organiser l'espace commercial ;
- Agencer l'espace commercial ;
- Garantir la disponibilité de l'offre ;
- Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif ;
- Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité ;
- Développer les performances de l'espace commercial ;
- Mettre en valeur les produits ;
- Optimiser l'implantation de l'offre ;
- Proposer et organiser des animations commerciales Proposer et organiser des opérations promotionnelles ;
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale ;
- Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente ;
- Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe ;
- Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale ;
- Évaluer l'action commerciale ;
- Analyser l'impact des actions mises en œuvre ;
- Proposer des axes d'amélioration ou de développement.

### **Assurer la gestion opérationnelle**

Les contenus étudiés portent sur :

- 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.

## **Manager l'équipe commerciale**

Les contenus étudiés portent sur :  
Développer la relation client

Les objectifs sont :

- Assurer la veille informationnelle Rechercher et mettre à jour l'information ;
- Mobiliser les ressources numériques ;
- Sélectionner et hiérarchiser l'information, analyser l'information et exploiter l'information pour la prise de décision ;
- Réaliser et exploiter des études commerciales ;
- Construire une méthodologie ;
- Recueillir les données ;
- Exploiter les résultats ;
- Vendre dans un contexte omnicanal ;
- Préparer la vente ;
- Accueillir le client ;
- Conseiller, argumenter, conclure la vente, entretenir la relation client ;
- Suivre les évolutions des attentes du client ;
- Évaluer l'expérience client ;
- Accompagner le client, fidéliser la clientèle, accroître la valeur client.

## **MODALITÉS**

### **Durée de la formation**

La préparation du BTS en contrat d'apprentissage dure 1 350 heures, réparties sur 24 mois.

### **Modalités d'admission :**

1. Remplir le dossier de candidature et le retourner par courriel ou par courrier postal accompagné des pièces demandées.
2. Chaque jeudi l'ETS organise une réunion pédagogique au cours de laquelle sont examinés les dossiers.
3. Si votre dossier est estimé recevable, vous en êtes informé(e) par courriel dans la semaine et nous vous proposons un rendez-vous pour finaliser votre pré-inscription.

4. L'inscription est définitive avec la conclusion d'un contrat d'apprentissage.
5. Si votre dossier est incomplet, nous vous demanderons de le compléter.
6. Si votre dossier est réjeté, nous vous en informons et vous fournissons les raisons du refus.

**Important** : la commission pédagogique attache beaucoup d'importance à votre projet professionnel. Veillez à remplir soigneusement et avec beaucoup de rigueur les questions relatives à votre motivation.

## **Validation de la formation**

L'ETS vous prépare à l'obtention du BTS mais ne délivre aucun diplôme. La validation s'obtient par un examen final. La session d'examens a lieu à la fin de votre deuxième année aux mois de mai et juin. Les évaluations se font à l'écrit et à l'oral selon l'organisation qui figure dans le descriptif de formation (consulter les onglets présentation et programme). Pour valider vos examens et obtenir votre BTS vous devez obtenir ... points sur ... possibles soit une moyenne de ... Si vous n'obtenez pas ce résultat mais que vous avez des notes supérieures à 10 dans telle ou telle unité vous gardez le bénéfice de ces épreuves pendant 5 ans.

## **Évaluations au cours de la formation**

Tout au long de votre formation vous êtes évalué par les formateurs qui évaluent votre travail et votre progression. Ces évaluations sont réparties sur deux bulletins semestriels qui font l'objet d'une présentation et d'une appréciation globale de votre travail chaque semestre. Enfin vous bénéficiez de 3 BTS blancs au cours de votre formation qui vous permettent de savoir où vous situez et dont les résultats vous serviront à orienter votre travail et vos révisions.

## **Certification**

Afin de répondre et d'anticiper l'obligation qui est faite à tous les candidats au BTS de passer au moins un certificat de langue, nous avons pris la décision d'évaluer à l'écrit chaque candidat au moment de son inscription au moyen d'un test basé sur le Certificat de langues vivantes européennes de la FEDE qui s'appuie sur le Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECR) du Conseil de l'Europe. Il est officiellement reconnu par l'Institut de la Francophonie pour l'Éducation et la Formation (IFEFF).

Le Test proposé est un niveau B1. Il permet de situer le candidat. En cas de réussite, cela lui permet d'avoir une certitude quant à son niveau (du moins à l'écrit). En cas d'échec, un diagnostic peut être posé avec et nous pouvons conseiller un parcours d'amélioration à suivre. Si le candidat est en grande difficulté ou en échec, il ne pourra pas être admis dans la formation et sera invité à se perfectionner dans une des langues vivantes admises par le décret avant de se présenter de nouveau.

JORF n° 0083 du 5 avril 2020 / texte n° 9

Décret n° 2020-398 du 3 avril 2020 relatif à la certification en langue anglaise pour les candidats à l'examen du brevet de technicien supérieur et modifiant le code de l'éducation.

NOR: ESRS1922073D

ELI: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2020/4/3/ESRS1922073D/jo/texte>

Alias: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2020/4/3/2020-398/jo/texte>

**Publics concernés** : tous les candidats inscrits à l'examen du brevet de technicien supérieur.

**Objet** : instauration d'une obligation de passation d'au moins une certification en langue anglaise faisant l'objet d'une évaluation externe et étant reconnue au niveau international et par le monde socio-économique.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice** : le décret subordonne la délivrance du brevet de technicien supérieur à la passation d'une certification en langue anglaise délivrée par un organisme extérieur aux établissements de formation et reconnue au niveau international.

**Références** : le décret et le code de l'éducation qu'il modifie, dans sa rédaction issue de cette modification, peuvent être consultés sur le site Légifrance.

### **Information et règlement d'épreuve :**

Durée de l'évaluation : 1 heure. Forme de l'épreuve : QCM et rédaction. Barème de notation QCM – Bonne réponse : 3 points – Absence de réponse : 0 point – Réponse erronée : 0 point.

### **La formation en entreprise**

L'enseignement théorique est complété par des périodes de formation en entreprise qui prennent la forme de stages (12 à 14 semaines) ou d'une alternance école / entreprise. Préalablement aux stages, le candidat effectue des missions professionnelles de préparation et de suivi (10 demi-journées maximum par année scolaire) ayant pour but de :

- permettre la découverte de l'environnement professionnel,
- faciliter l'intégration dans l'entreprise,
- préparer les actions menées dans l'entreprise,
- évaluer le résultat de ces actions.

Ces activités et missions sont utilisées par le candidat pour élaborer un dossier d'analyse et de conduite de la relation commerciale et un projet de développement commercial qui serviront de support aux épreuves pratiques E5 et E6.

## **EXAMEN**

Pour un apprenant qui souhaite obtenir un BTS, l'évaluation finale prend la forme d'un examen qui se déroule trois semaines environ après le dernier cours. Les candidats subissent des interrogations écrites et orales dont la forme varie en fonction du BTS préparé. Il est important de préparer au mieux les candidats à cet ensemble d'épreuves. L'École Tourangelle Supérieure organise trois sessions d'entraînements aux épreuves (BTS blanc). Le premier BTS blanc est proposé à la fin de la première année et coïncide au plus près avec le démarrage des épreuves officielles. Les résultats sanctionnent la première année mais surtout apportent une précision sur le niveau de l'apprenant un an avant l'examen final. Cette session est suivie d'un entretien avec le directeur. C'est l'occasion de faire un point de situation sur la première année de formation et de permettre à l'apprenant de prendre conscience de son niveau, et de ce qu'il lui reste à faire pour être au niveau. Le deuxième BTS blanc est organisé au mois de décembre, quatre mois environ avant l'examen officiel. Il est important car il donne une idée assez précise de ce que pourraient être les résultats finaux. Il est suivi par un nouvel entretien individuel avec le directeur. Un point précis est établi sur le travail qui reste à fournir. Ces entretiens donnent lieu à des rapports co signés.

Le troisième, véritable galop d'essai, se fait un mois avant les épreuves. Les résultats permettent d'organiser les dernières semaines de révision. Avant le démarrage de cette dernière session, le candidat procède à son auto évaluation en remplissant un questionnaire simple qui lui permettra de confronter ce qu'il pense être son niveau avec la réalité d'une note.

Tout au long de la formation les candidats sont évalués par les formateurs à intervalles réguliers. Des moyennes sont établies, l'équipe pédagogique et les délégués de chaque classe se réunissent deux fois par an pour les conseils de classe qui servent à établir les bulletins semestriels qui sont transmis aux intéressés, aux tutrices et tuteurs en entreprise et aux familles.

Enfin nous réalisons des évaluations en milieu professionnel qui donnent lieu à un document écrit.

Épreuves	Forme	Durée	Coeff.
E.1 Culture générale et expression écrite	Écrite	4 heures	3
E.2 Communication en langue vivante étrangère	Écrite Orale	2 heures 20 minutes	1,5 1,5
E.3 Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4 heures	3
E.4 Développement de la relation client et vente conseil & Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Orale Orale	30 minutes 30 minutes	3 3
E.5 Gestion opérationnelle	Écrite	3 heures	3
E.6 Management de l'équipe commerciale	Écrite	2 heures 30	3
E.F.1/U.F.1 Épreuve facultative : langue vivante étrangère	Orale	20 minutes	
E.F.2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	Orale	20 minutes	
E.F.3 Entrepreneuriat	Orale	20 minutes	

**Cet enseignement est non genré et mixte. L'ETS s'engage à garantir à tous ses étudiants une égalité des chances, quelle que soit leur situation et leur origine.**

#### **Modalités de financement :**

Nos formations s'effectuent en alternance par le biais d'un contrat d'apprentissage. En conséquence, elles sont gratuites pour les bénéficiaires (apprentis). Le financement est assuré par l'intermédiaire d'un OPCO après signature du contrat d'apprentissage. La prise en charge fait l'objet d'un contrat de prestation entre l'entreprise, son OPCO et l'ETS. L'ETS s'aligne sur le montant de prise en charge de l'OPCO. **Aucun financement complémentaire n'est demandé ni à l'entreprise, ni au bénéficiaire.**