



Brevet de Technicien Supérieur
Niveau de formation III

**Management
Commercial
Opérationnel**

PLAN DE FORMATION

- ◆ Durée de formation : 2 ans.

- ◆ CHAMP D'ACTIVITE DU TECHNICIEN SUPERIEUR MCO :..... 3

- ◆ DISCIPLINES ENSEIGNEES :..... 9

- Culture Générale
 LV (Anglais) expression écrite et orale
 Culture Economique Juridique et Managériale
 Développement de la Relation Client Vente Conseil
 Animation Dynamisation de l'Offre Commerciale
 Gestion Opérationnelle
 Management d'Equipe

- ◆ REGLEMENT D'EXAMEN13

CHAMP D'ACTIVITE DU TECHNICIEN SUPERIEUR MCO

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.

Le titulaire du BTS MCO exerce les activités relevant des domaines suivants :

- développement de la relation client et vente conseil ;
- animation et dynamisation de l'offre commerciale ;
- gestion opérationnelle ;
- management de l'équipe commerciale.

Leur mise en œuvre peut varier selon la nature, la taille et les modalités de fonctionnement des organisations concernées, le type et la complexité des produits ou des services commercialisés.

◆ PROFIL

➤ AUTONOMIE ET RESPONSABILITE

Le titulaire de ce BTS doit être capable d'assumer pleinement la responsabilité et le suivi de ses actions et des clients :

- Prise de décision en fonction du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence
- Organisation de son travail et éventuellement celui de son équipe
- Suivi des résultats et des objectifs
- Gestion de son temps et de son budget

➤ MAITRISE DES TECHNOLOGIES

- Utilisation quotidienne des technologies de l'information et de la communication
- Recherche de productivité commerciale accrue

➤ APTITUDES PERSONNELLES

- Curiosité, persévérance, motivation, mobilité et disponibilité
- Esprit d'équipe, d'initiative et de créativité (dans les limites de l'autonomie dont il dispose)
- Gestion du stress inhérent à son travail

◆ **COMPETENCES DEVELOPPEES**

Conditions d'exercice
L'activité de vente conseil du titulaire du diplôme s'inscrit dans une démarche de relation client pérenne régulièrement évaluée. Elle implique l'exploitation d'informations sur le marché, les clients, la concurrence, les produits et services de l'unité commerciale. Les différentes activités nécessitent le recours aux outils numériques.

Ressources et moyens mis à disposition	Relations
Bases de données clients, produits et services, état des stocks	Relations internes
Outils d'aide à la vente	Responsables hiérarchiques
Supports commerciaux et de communication	Équipe commerciale
Documentation technique	Services supports
Conditions générales de vente	Relations externes
Résultats d'études quantitatives et qualitatives	Clients
Informations sur les marchés, la zone de chalandise	Fournisseurs
Plans d'action commerciale	Prestataires de services
Règlementations, normes, procédures, contraintes	Concurrents
Tableaux de bord, indicateurs	
Internet, extranet, intranet, forums, blogs, réseaux sociaux	
Logiciels et progiciels	
Terminaux fixes et mobiles	

Résultats attendus

L'environnement de la vente est maîtrisé.

La vente conseil est réalisée, avec la qualité de service requise, dans une démarche de pérennisation de la relation client.

Les clients sont satisfaits.

Les objectifs commerciaux sont réalisés.

Les objectifs de fidélisation et de développement de clientèle sont atteints.

DOMAINES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Domaine d'activités 1 : Développement de la relation client et vente conseil - 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 : Développer la relation client et assurer la vente conseil - Assurer la veille informationnelle - Réaliser des études commerciales - Vendre - Entretenir la relation client	Unité U41 : Développement de la relation client et vente conseil

<p>Domaine d'activités 2 :</p> <p>Animation et dynamisation de l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 œuvre de la communication externe de l'unité commerciale - Analyse et suivi de l'action commerciale 	<p>Bloc de compétences 2 :</p> <p>Animer et dynamiser l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Unité U42 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale</p>
--	--	---

<p>Domaine d'activités 3 :</p> <p>Gestion opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Bloc de compétences 3 :</p> <p>Assurer la gestion opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les opérations courantes - Prévoir et budgétiser l'activité - Analyser les performances 	<p>Unité U5 : Gestion opérationnelle</p>
--	--	--

l'activité commerciale - Participation aux décisions d'investissement - Analyse des performances - Mise en œuvre du reporting		
--	--	--

Domaine d'activités 4 : Management de l'équipe commerciale - 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	l'équipe commerciale Bloc de compétences 4 : Manager l'équipe commerciale - Organiser le travail de l'équipe commerciale - Recruter des collaborateurs - Animer l'équipe commerciale - Évaluer les performances de l'équipe commerciale	U6 : Management de l'équipe commerciale
	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	Unité U1 : Culture générale et expression

	<p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à la situation - Organiser un message oral 	
	<p>Langue vivante étrangère 1</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de documents écrits - Production écrite - Compréhension de l'oral - Production et interactions orales 	<p>Unité U21 :</p> <p>Compréhension de l'écrit et expression écrite</p>
	<p>Langue vivante étrangère 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de l'oral - Production et interactions orales 	<p>Unité U22 :</p> <p>Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction</p>
	<p>Culture économique, juridique et managériale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Unité U3 :</p> <p>Culture économique, juridique et managériale</p>

DISCIPLINES ENSEIGNEES :

BTS Management Commercial Opérationnel

Disciplines enseignées :

- * Culture Générale

- * Langue vivante étrangère (Anglais)

- * Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)

- * Développement de la Relation Client Vente Conseil

- * Animation Dynamisation de l'Offre Commerciale

- * Gestion Opérationnelle

- * Management d'Equipe

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

La culture générale et expression a pour objectif de vérifier l'aptitude du futur Manager Commercial Opérationnel à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle. Le Manager Commercial Opérationnel doit avoir une connaissance suffisante de la langue (vocabulaire et syntaxe) et une capacité à analyser et à synthétiser avec exactitude la pensée d'autrui.

Plusieurs exercices seront abordés pour réaliser l'objectif fixé :

- Analyse et résumé de textes
- Etude logique d'une argumentation
- Composition d'un essai à partir de textes ou de documents
- Constitution et analyse d'une documentation
- Etude de documents.

LANGUE VIVANTE 1

L'enseignement des langues se donne pour objectifs :

- Leur enrichissement culturel et intellectuel
- La consolidation, l'extension, la diversification, l'adaptation des acquis linguistiques des étudiants de niveau B2

Composante nécessaire d'une formation professionnelle évolutive et adaptée à notre temps, cet enseignement doit prendre en considération les ressources, les intérêts et les besoins des étudiants en fonction de leur scolarité antérieure et des spécificités linguistiques de la qualification professionnelle recherchée.

Le stagiaire doit être capable :

- Compréhension de documents écrits
- Compréhension de l'oral
- Dialoguer dans une perspective professionnelle.

CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Dans les sections des techniciens supérieurs du secteur tertiaire, la finalité de l'enseignement de l'économie générale vise à développer certaines capacités spécifiques :

- Identifier et mobiliser les mécanismes et les théories économiques qui s'appliquent à la situation analysée ;
- Synthétiser une documentation économique ;
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée ;
- Produire un écrit utilisant le vocabulaire économique approprié et témoignant d'une réflexion construite par rapport aux questions posées.
- Disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises
- S'approprier le cadre économique, juridique et managérial de son activité professionnelle
- Mobiliser les compétences économiques, juridiques et managériales nécessaires à la réalisation des objectifs et des activités de l'entreprise
- Intégrer les dimensions économique, juridique et managériale des compétences professionnelles liées à la spécialité de BTS
- Communiquer avec différentes parties prenantes de l'entreprise.

L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT

Comment s'établissent les relations entre l'entreprise et son environnement économique ?

- Identifier les principaux agents économiques en relation avec l'entreprise et leurs rôles (ménages, entreprises, banques, État)
- Présenter le fonctionnement des marchés sur lesquels intervient l'entreprise
- Repérer l'existence d'externalités pour l'entreprise

Comment les contrats sécurisent-ils les relations entre l'entreprise et ses partenaires ?

- Qualifier une situation précontractuelle et repérer le processus de formation d'un contrat
- Analyser et évaluer les conditions de la validité, les clauses et les effets juridiques d'un contrat

De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ?

- Identifier les finalités économique, sociale et sociétale de l'entreprise
- Caractériser les différentes parties prenantes de l'entreprise
- Caractériser les étapes de création d'une entreprise
- Distinguer une démarche entrepreneuriale d'une démarche managériale
- Identifier les différentes composantes de la performance de l'entreprise

LA RÉGULATION DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Quel est le rôle de l'État dans la régulation économique ?

- Identifier les principales politiques économiques et leurs outils
- Repérer l'impact des politiques sur l'environnement de l'entreprise

Comment les activités économiques sont-elles régulées par le droit ?

- Repérer les enjeux du droit de la concurrence et du droit de la propriété industrielle pour l'entreprise

Comment l'entreprise intègre-t-elle la connaissance de son environnement dans sa prise de décision ?

- Repérer les principaux éléments du macro environnement de l'entreprise
- Analyser les évolutions de l'environnement et en identifier les conséquences sur la situation de l'entreprise

L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Comment les facteurs économiques déterminent-ils les choix de production ?

- Caractériser la structure de coût de l'entreprise
- Analyser l'influence de paramètres économiques (taux d'intérêt, coût des facteurs...) sur les décisions de l'entreprise
- Argumenter le choix de l'entreprise entre « faire » ou « faire-faire »

Comment choisir une structure juridique pour l'entreprise ?

- Justifier le choix d'une structure juridique d'entreprise adaptée à une situation donnée

Quelles réponses apporte le droit face aux risques auxquels s'expose l'entreprise ?

- Caractériser le risque d'une situation donnée -Identifier la nature juridique de la responsabilité d'une entreprise dans une situation donnée
- Analyser une situation juridique d'entreprise mettant en œuvre la responsabilité civile contractuelle ou extracontractuelle

Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ?

- Caractériser les styles de management
- Repérer le rôle des différentes parties prenantes et des contre-pouvoirs
- Identifier le type de structure, les mécanismes de coordination et de contrôle au sein de l'entreprise
- Repérer les ressources et les compétences au sein de l'entreprise
- Distinguer les différents processus de l'entreprise

Quel financement pour l'entreprise ?

- Identifier le besoin de financement de l'entreprise en fonction du cycle (exploitation /investissement)
- Recenser les solutions de financement adaptées à l'entreprise dans une situation donnée.

L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LA VIE DE L'ENTREPRISE

Comment le numérique transforme-t-il l'environnement des entreprises ?

- Identifier les conséquences du numérique sur les modes de production et de consommation de biens et services de l'entreprise
- Analyser les conséquences du numérique dans les relations d'échange de l'entreprise

Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ?

- Identifier pour l'entreprise les modalités juridiques de protection des actifs immatériels
- Caractériser les conséquences juridiques des choix opérés par l'entreprise sur la protection des personnes, des données
- Qualifier et analyser les clauses de contrats relatives à une vente ou à une prestation de service numérique

Quelle est l'incidence du numérique sur le management ?

- Repérer le rôle du système d'information dans le fonctionnement de l'entreprise
- Identifier les conséquences du déploiement du numérique sur le management et les processus décisionnels de l'entreprise

LES MUTATIONS DU TRAVAIL

Quelles sont les principales évolutions du marché du travail ?

- Décrire les principales tendances du marché du travail
- Caractériser l'action des pouvoirs publics pour accompagner les transformations du marché du travail

Comment le droit prend-il en considération les besoins des entreprises et des salariés ?

- Analyser un contrat de travail et justifier les clauses de ce contrat au regard des besoins de l'entreprise et des salariés
- Caractériser les obligations de l'employeur en matière de protection des salariés
- Identifier les dispositifs de formation au sein de l'entreprise

- Identifier le rôle du droit négocié - Identifier le rôle des partenaires sociaux dans l'entreprise
- Qualifier une modification ou une rupture du rapport d'emploi et en déduire les conséquences juridiques

Quel est l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail ?

- Proposer des actions appropriées dans le cadre d'une gestion des emplois et des compétences
- Identifier les leviers de motivation conciliant l'objectif de l'entreprise et les attentes de l'individu

LES CHOIX STRATÉGIQUES DE L'ENTREPRISE

Comment le diagnostic éclaire-t-il les choix stratégiques de l'entreprise ?

- Identifier les différentes étapes d'une démarche d'analyse stratégique
- Présenter les principaux éléments d'un diagnostic interne et/ou externe de l'entreprise

Quels sont les choix stratégiques opérés par l'entreprise ?

- Présenter les étapes de la décision stratégiques
- Identifier et analyser les choix stratégiques de l'entreprise
- Analyser la pertinence de choix stratégiques de l'entrepris

REGLEMENT D'EXAMEN

UE	Examen		
	Coeff	Forme passage	Durée
E1 Culture Gé	3	Ecrit ponctuel	4h
E2 LV	1.5	Oral ponctuel	20' (+20' prépa)
	1.5	Ecrit ponctuel	2h
E3 CEJM	3	Ecrit ponctuel	4h
E4 développement de la Relation client	3	Oral ponctuel	30'
	3	Oral ponctuel	30'
E5 : gestion opérationnelle	3	Ecrit ponctuel	3h
E6 : management équipe	3	Ecrit ponctuel	3h