

# BTS Management Commercial Opérationnel

DIPLÔME ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (NIVEAU 5 - BAC+2) RNCP 34031



## OBJECTIFS

Le BTS MCO (Management Commercial Opérationnel) prépare à la prise en charge de la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale physique et /ou virtuelle. Les principales missions sont les suivantes : prendre en charge la relation client ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre, manager l'équipe commerciale, assurer la gestion opérationnelle. L'objectif est de fidéliser la clientèle et de développer l'activité commerciale dans un contexte de digitalisation accrue des pratiques commerciales.

À l'issue de la formation, il sera capable de :

- Élaborer, mettre en valeur et adapter en continue son offre de produits et de services proposés
- Dynamiser et maintenir un espace commercial attractif et fonctionnel
- Concevoir et mettre en œuvre la communication interne et externe de l'unité commerciale
- Organiser le travail de l'équipe commerciale et challenger ses performances
- Développer et fidéliser sa clientèle



## MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Inscription sur [www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)
- Entretien de motivation
- Participation aux « mercredis de l'apprentissage »

En alternance, l'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.



## PUBLICS CONCERNÉS

Le BTS MCO s'adresse à tout titulaire d'un Baccalauréat (général, technologique, professionnel) ou tout autre certification de niveau 4.

Il s'adresse en priorité aux candidats qui ont un intérêt pour :

- Le développement de la relation client
- Le dynamisme de l'offre commerciale
- L'animation d'une équipe
- Gestion commerciale
- L'environnement numérique



## ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation : 2 ans

Rentrée : septembre

Statut : apprenti, salarié en alternance, salarié en poste, autres (nous consulter)

Alternance : 1 semaine à CCI Campus Centre  
1 semaine en entreprise

Rythme des cours : 35 heures par semaine

Volume des cours : 1 435 heures

Tarif : 8 500 € (pris en charge par l'OPCO de l'entreprise)



## CONTENU DE LA FORMATION

### Enseignements professionnels

- Développement de la relation-client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale

### Enseignement général

- Culture générale et expression
- Expression et culture en langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale



## MISSIONS EN ENTREPRISE

- Gérer la relation avec la clientèle : accueil et conseil, vente, suivi de la relation client, gestion d'un portefeuille clients, fidélisation, règlement des litiges clients
- Gérer le service dans son ensemble au niveau commercial : gestion de la relation fournisseur, gestion des stocks, mise en valeur des produits ou services, dynamiser les ventes
- Gérer la relation avec l'équipe : participation au recrutement et au management des équipes pour le bon déroulement de l'entreprise au niveau commercial
- Améliorer la qualité des produits et services : création et gestion de bases de données, réalisation d'enquête de satisfaction, étude de la concurrence



## MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Épreuves ponctuelles orales et écrites
- Contrôle en cours de formation (CCF)



## MÉTIERS VISÉS

- Chef de rayon, chef des ventes
- Vendeur-conseil
- Animateur des ventes
- Directeur adjoint de magasin
- Conseiller commercial en voyages, en banque ou assurance



## POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence professionnelle
- École de commerce
- Bachelor



## RÉMUNÉRATION

SUR LA BASE DU SMIC 35H/SEMAINE

	- DE 18 ANS	18 À 20 ANS	21 À 25 ANS	26 ANS ET +
1 <sup>re</sup> ANNÉE	27 %	43 %	53 %*	100 %*
2 <sup>e</sup> ANNÉE	39 %	51 %	61 %*	100 %*
3 <sup>e</sup> ANNÉE	55 %	67 %	78 %*	100 %*

\*SMIC OU CONVENTIONNEL MINIMUM DE L'EMPLOI OCCUPÉ



## LIEU DE FORMATION

### CHATEAUROUX (36)

CCI Campus Centre - Site Balsan  
02, Allée Jean Vaillé  
02 54 53 52 90  
candidature.formation@indre.cci.fr  
www.campus-centre.fr