



**Qualifformation**



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,  
DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
ET DU DIALOGUE SOCIAL

# **BTS MANAGEMENT COMMERCIALE OPÉRATIONNEL (MCO)**



**QUALIFORMATION  
7 RUE MARÉCHAL LECLERC,  
38130 ÉCHIROLLES  
Tél : 04 76 99 70 70  
Email : [info@qualifformation.fr](mailto:info@qualifformation.fr)**

# BTS MANAGEMENT COMMERCIALE OPÉRATIONNEL (MCO)

Vous êtes motivé(e) par la performance, vous aimez remporter les défis et répondre aux objectifs. Doté(e) d'un très bon relationnel, engagé(e), on reconnaît en vous votre sens du service, votre intégrité. Vous aimez le travail en équipe et vos qualités relationnelles sont reconnues.

Intégrez notre BTS MCO - Version du 29/11/2021

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale (lieu physique ou virtuel).

Etre professionnel, prendre en charge la relation client dans sa globalité, ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.

Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.

## COMPÉTENCES À ATTEINDRE

Développer la relation client et la vente conseillée

Animer et dynamiser l'offre commerciale

Assurer la gestion opérationnelle (savoir gérer les opérations courantes, prévoir et budgétiser l'activité et analyser les performances)

Se préparer à votre futur poste de manager (recruter, animer, évaluer, votre équipe commerciale, organiser le travail et planifier).

## POURSUITE D'ÉTUDES

Poursuite d'études en licences, licences professionnelles, écoles de commerce, 3ème année à l'étranger. 69 % de nos alternants poursuivent leurs études et 31 % intègrent le monde du travail en CDD ou CDI.

## NOS POINTS FORTS

100 % de réussite aux examens du BTS MCO session 2021 et 75 % sur les 5 dernières années (BTS MCO et MUC)

- Des locaux agréables, à proximité du Tram A, parking privé
- Facilité l'accessibilité aux personnes à mobilités réduites
- Un référent pour les personnes en situation de RQTH
- 60 % des apprentis placés par notre CFA
- Programmes internationaux
- Partenariat avec des universités étrangères
- Séjours linguistiques

- Accompagnement sur l'orientation, sur les Techniques de Recherche d'Emploi
- Pédagogie active : formateurs pédagogues et professionnels
- Outils pédagogiques moderne et innovants
- Ateliers pédagogiques : organisation de forum, implication dans des projets humanitaires



## LIEU DE LA FORMATION

QUALIFORMATION  
7 rue Maréchal Leclerc  
38130 Echirolles  
Tram A, Bus 25, 66, C2

Code RNCP/Diplôme  
34031 / 32031213



## ORGANISATION DES ÉTUDES

Début de la formation  
Septembre ou ultérieurement selon  
le positionnement

Durée de la formation  
De 1100 à 1350 heures sur 2 ans  
selon le type de contrat

Tarif : Formation gratuite et  
rémunérée pour l'ensemble des  
alternants

Modalités d'accès  
Contrat d'apprentissage /  
professionnalisation

Rythme d'alternance  
2 Jours au CFA (Lundi, Mardi)  
3 Jours en entreprise

24 PLACES – 1 GROUPE



## CONTACTS

**Coordinateur pédagogique :**  
Pascal RIVALLEAU  
Pascal.rivalleau@qualifformation.fr

**Coordinateur  
Entreprises/Candidats :**  
Ilyesse OUHAB  
Ilyesse.ouhab@qualifformation.fr  
04 76 99 70 70

# BTS MANAGEMENT COMMERCIALE OPÉRATIONNEL (MCO)

## MÉTIER VISÉS

Chargé de clientèle ou du service client  
Marchandiseur  
Second de rayon  
Conseiller de vente et de services  
Vendeur conseil en commerce ou e-commerce  
Manager adjoint

## EXEMPLES DE MISSIONS EN ALTERNANCE

Assurer la veille informationnelle  
Analyser une étude de marché  
Etude de la concurrence, de satisfaction, de marché  
Etude de la zone de chalandise  
Entretien de vente et SAV  
Gestion des approvisionnements et des achats  
Appliquer les techniques de merchandising  
Mettre en place et suivre une opération commerciale  
Développer et maintenir la clientèle (campagne de communication publicitaire ou directe)  
Gestion d'une unité commerciale (gestion, trésorerie et performance)

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

Modules d'enseignements du BTS MCO	Modes d'évaluation du BTS MCO	Durée	Coefficient
<b>Enseignements fondamentaux du BTS MCO</b>			
E1 - Culture générale et expression	Épreuve écrite	4 heures	3
E2 - Langue Vivante Étrangère	Épreuve orale	20' + 20'	1,5
	Épreuve écrite	2 heures	1,5
E3 - Culture Economique Juridique et Managériale	Épreuve écrite	4 heures	3
<b>Enseignements professionnels du BTS MCO</b>			
E41 - Développement de la relation client et vente conseil	Épreuve orale	30'	3
E42 - Animation, Dynamisation de l'offre commerciale	Épreuve orale	30'	3
E5 - Gestion opérationnelle	Épreuve écrite	3 heures	3
E6 - Management de l'équipe commerciale	Épreuve écrite	2,5 heures	3
<b>Total</b>			<b>21</b>



## CONDITIONS D'ADMISSION

**CONTRAT D'APPRENTISSAGE :**  
Être diplômé d'un Baccalauréat

**CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION :**  
Avoir le niveau d'un Baccalauréat ou 3 ans d'expérience professionnelle, (sous réserve d'acceptation du dossier).

## ADMISSION

Sur dossier de candidature  
(à télécharger)

## ENTRETIEN DE MOTIVATION

(à distance ou sur site)

Le but est de prendre connaissance de votre projet professionnel, de vérifier l'adéquation avec la formation que vous avez pré-sélectionnée mais aussi, de mieux vous connaître et d'évaluer votre motivation.

Inscription possible via  
ParcourSup

La validation finale est liée à la concrétisation d'un contrat en alternance

# **BTS MANAGEMENT COMMERCIALE OPÉRATIONNEL (MCO)**

## **MODULES D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL**

### **E1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION**

Première partie : rédiger une synthèse objective en confrontant les documents fournis.  
Deuxième partie : écrire de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

### **E2 LANGUE VIVANTE : ANGLAIS, ALLEMAND, ESPAGNOL OU ITALIEN**

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les compétences langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits ;
- Production écrite ;
- Compréhension de l'oral ; Production et interaction orales

### **E3 CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE**

Les 6 grands thèmes du programme :

L'intégration de l'entreprise dans son environnement / le choix stratégique de l'entreprise

La régulation de l'activité économique / L'organisation de l'activité de l'entreprise

L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise / les mutations du travail

## **MODULES D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL**

### **E41 DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL**

Analyse de marché, segmentation et positionnement

Étude de marché : zone de chalandise, étude de la concurrence, étude de satisfaction

La vente, le conseil, la fidélisation, la valeur et le cycle de vie du client

### **E42 ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE**

Adapter son offre de produits ou services selon les attentes

Organiser l'espace commercial, techniques de merchandising

Optimiser les performances de l'espace commercial

Animer en adaptant les outils de communication

Analyser les retombées de l'animation, concevoir un tableau de bord pour les performances

### **E5 GESTION OPÉRATIONNELLE**

Les prévisions des ventes et les démarches budgétaires

Le budget des ventes et le budget des achats

Les budgets des autres charges

L'investissement

Calcul des flux nets de trésorerie et les emprunts bancaires

### **E6 MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE**

Organiser le travail de l'équipe commerciale

Recruter des collaborateurs

Animer l'équipe commerciale

Évaluer les performances de l'équipe commerciale

## **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Disposition du matériel nécessaire à la formation :

Ordinateur portable

Logiciels (pack office, Gantt Project)

Connexion internet

Méthode pédagogique utilisé par les formateurs :

Approche théorique basée sur des études de cas, mise en situation et jeux de rôle

Exercices adaptés selon la progression de la formation

Travaux de groupe

Simulation avec débriefing et soutenance

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

1/5 du temps est consacré aux évaluations afin de s'assurer des connaissances et compétences acquises.

Planification des écrits et des oraux lors des BTS Blanc

Constitution d'un livret scolaire dans le but de prendre en compte les évaluations, le degré de maîtrise, mais aussi d'évaluer l'assiduité, la régularité du travail et les progrès réalisés.

Nous œuvrons pour l'accompagnement de chaque stagiaire (séquence de parcours individualisé, cours renforcé ou de soutien).

Inscription et présentation à l'examen du BTS de l'Éducation Nationale