

PROGRAMME DE FORMATION

Alternance

NOM DU PROGRAMME :

BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

NIVEAU :

Bac+2

SOMMAIRE DU PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

I. Objectifs	2
II. Public concerné	2
III. Prérequis	2
IV. Modalités et outils pédagogiques	2
V. Caractéristiques	2
VI. Durée.....	3
VII. Dates	3
VIII. Programme.....	3
IX. Conditions d'apprentissage.....	5
X. Modalités d'évaluation des acquis	5
XI. Sanction visée.....	5
XII. Débouchés et suite de parcours	6
XIII. Indicateurs de résultats	6
XIV. Matériel stagiaire nécessaire	7
XV. Délai d'accès.....	7
XVI. Accessibilité	7
XVII. Tarif	7

I. OBJECTIFS

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.

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Permettre à un client d'accéder à une offre de produits ou de services,
- Prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre dans une unité commerciale,
- Gérer de manière opérationnelle une unité commerciale,
- Intégrer les outils digitaux dans sa pratique professionnelle,
- Animer et superviser les activités de l'équipe, en évaluer l'efficacité

II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Jeunes en poursuite d'études post Baccalauréat
- Etudiants
- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour :

- Conseiller de vente et de services, vendeur/conseil - vendeur/conseiller e-commerce, chargé de clientèle, chargé du service client, marchandiseur, manager adjoint, second de rayon, manager d'une unité commerciale de proximité.

III. PRÉREQUIS

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

- Être titulaire du baccalauréat
- Les candidats doivent avoir un intérêt pour le commerce

IV. MODALITÉS ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

- Présentiel et distanciel

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Méthode pédagogique inductive et déductive

V. CARACTÉRISTIQUES

Formation diplômante :

- DIPLÔME d'Etat délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur niveau 5 inscrit au RNCP N° code 34031, code diplôme 32031213
- European Credit Transfer and Accumulation System 120 ECTS
- CODE NSF N° code 312 : Commerce, vente
- Codes ROME N° code 1401, 1501, 1506, 1704, 1705

- Formacode N° 34054, 32045, 34584, 34085, 35029

VI. DURÉE

La formation se déroule sur une durée de 22 à 24 mois, pour une moyenne de 1 352 heures

Le rythme de l'alternance est entre 2 et 2.5 jours en formation par semaine, et le reste du temps en entreprise.

VII. DATES

Dates d'inscription : de février à octobre de chaque année

Dates de formation : à partir de septembre jusqu'en juin (2ans plus tard)

Date d'examen : date à définir (mai / juin à la fin de la deuxième année)

VIII. PROGRAMME

BLOC DE COMPETENCES 1 (U41) : RNCP34031BC01

DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

Objectifs de formation :

- Assurer la veille informationnelle et commerciale,
- Réaliser des études commerciales,
- Exploiter des informations sur le marché, les clients, la concurrence, les produits et services de l'unité commerciale,
- Vendre et entretenir la relation client,
- Comprendre les principes fondamentaux de l'omnicanalité, la digitalisation de la relation commerciale,
- Caractériser les leviers de fidélisation de la clientèle et son développement.

BLOC DE COMPETENCES 2 (U42) : RNCP34031BC02

ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

Objectifs de formation :

- Elaborer une offre « produits et services » adaptée à la clientèle,
- Veiller à la fonctionnalité et à l'attractivité de l'espace commercial,
- Proposer et mettre en place des actions de promotion, d'animation,
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale,
- Développer les performances de l'espace commercial,
- Comprendre les caractéristiques de la politique commerciale des enseignes,
- Identifier et utiliser la communication digitale par les réseaux sociaux,
- Evaluer l'action commerciale.

BLOC DE COMPETENCES 3 (U5) : RNCP34031BC03

ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE

Objectifs de formation :

- Assurer la gestion quotidienne de l'unité dans le respect des contraintes d'objectifs et de budgets de la politique commerciale,
- Prévoir et budgétiser l'activité,
- Participer à la gestion des approvisionnements et le suivi des achats,
- Analyser les résultats économiques et proposer des mesures correctives pour corriger les écarts,
- Mettre en place un reporting pour suivre et communiquer les résultats,
- Maîtrise des outils bureautique.

BLOC DE COMPETENCES 4 (U6) : RNCP34031BC04

MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE

Objectifs de formation :

- Organiser le travail de l'équipe en tenant compte des contraintes commerciales et réglementaires concernant le temps de travail des collaborateurs,
- Déterminer les besoins en personnel et en formation,
- Identifier les rituels managériaux pour motiver une équipe,
- Conduire un processus de recrutement et d'intégration des collaborateurs,
- Evaluer les performances individuelles et collectives de l'équipe.

BLOC DE COMPETENCES 5 (U1) : RNCP34031BC05

DEVELOPPEMENT CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Objectifs de formation :

- Appréhender et réaliser un message écrit, en respectant les contraintes de la langue écrite et en sachant synthétiser des informations,
- S'adapter à une situation de communication,
- Communiquer et argumenter en s'appuyant sur des documents,
- Organiser un message oral.

BLOC DE COMPETENCES 6 (U3) : RNCP34031BC06

DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Objectifs de formation :

- 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,
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique,
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économiques, juridiques et managériales,
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

LA COMMUNICATION EN LANGUE ETRANGERE (U21 U22)

Objectifs de formation :

Niveau B2

- Comprendre l'anglais et s'exprimer à l'écrit et à l'oral de manière pertinente et intelligible,
- Adopter une prononciation claire et une intonation pertinente,
- Mobiliser une gamme de langue étendue,
- Exploiter des textes abordant des problématiques commerciales et en restituer les contenus.

OPTION ENTREPRENEURIAT (UF3)

Objectifs de formation :

- Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale,
- Choisir le positionnement de l'unité commerciale,
- Évaluer le potentiel commercial,
- Mesurer la solidité des relations de partenariat envisagées,
- Effectuer la gestion prévisionnelle des ressources humaines,
- Etudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise.

IX. CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Dispositif de type : inter entreprise

Pour d'autres modalités, merci de contacter les équipes ACF.

En groupe de 25 stagiaires maximum.

X. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Les modalités d'évaluation des acquis de l'apprenant sont :

- Evaluation en cours de formation (ECF)

Présentation à l'examen du diplôme visé : BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)

XI. SANCTION VISÉE

Formation diplômante :

Type de sanction :

- Validation du diplôme BTS MCO (Management Commercial Opérationnel) (niveau 5)

Modalités de passage :

Épreuves	Coefficient	Forme	Durée
Culture générale et expression	3	Ecrite	4h
Compréhension de l'écrit et expression écrite en langue vivante étrangère	1,5	Ecrite	2h
Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction en langue vivante étrangère	1,5	Orale	20min
Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrite	4h
Développement de la relation client et vente conseil	3	Orale	30min
Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Orale	30min
Gestion opérationnelle	3	Ecrite	3h
Management de l'équipe commerciale	3	Ecrite	2h30

- Pour plus de renseignements, se référer au référentiel, de certification du BTS MCO, des activités professionnelles définies en Annexes : I. a, I. b, II. A, II. B, de l'arrêté du 15/10/2018, portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS MCO.

Modalités de validation du BTS MCO :

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail. Le diplôme est ainsi composé de plusieurs blocs de compétences. La validation du diplôme de BTS s'obtient par une note moyenne minimale pour l'ensemble des blocs des compétences de 10/20 (210 points) lors de l'examen final ponctuel.

La validation de blocs de compétences se fait dès lors d'obtention d'une note égale ou supérieure à 10/20. En deçà de 10/20, le bloc de compétences n'est pas validé.

A réception des notes du diplôme, le candidat titulaire reçoit une attestation délivrée par le recteur reconnaissant le bénéfice des blocs de compétences validés. Ce bénéfice des acquis a une durée de 5ans, sous réserve du maintien de ces blocs de compétences dans le règlement d'examen, suivant la correspondance entre anciennes et nouvelles sessions d'examen.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34031/>

XII. DÉBOUCHÉS ET SUITE DE PARCOURS

Débouchés :

A l'issue de cette formation, et suivant l'entreprise dans laquelle l'apprenant travaillera, il est possible d'évoluer vers des postes du type :

- Conseiller.ère de vente et de services, vendeur.se conseil, vendeur.se ou conseiller.ère e-commerce, chargé.e de clientèle, chargé.e du service client, marchandiseur.euse, manager adjoint.e, manager d'une unité commerciale de proximité

Suite de parcours, équivalences, passerelles :

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine.

A la suite de ce parcours, il est possible de poursuivre vers une formation :

De niveau de type Bachelor (Bac + 3)

Pour davantage d'informations concernant la poursuite d'études ou passerelles au niveau national, vous pouvez vous diriger vers un CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) www.mon-cep.org

XIII. INDICATEURS DE RÉSULTATS

Pour plus d'informations concernant les indicateurs de résultats, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous partager les données chiffrées.

XIV. MATÉRIEL STAGIAIRE NECESSAIRE

Matériel pour la formation en présentiel :

- De quoi prendre des notes (cahier, stylo, etc.)

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

XV. DÉLAI D'ACCÈS

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : entre juillet et octobre de chaque année.

XVI. ACCESSIBILITÉ

Pour des informations détaillées concernant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de consulter directement les équipes ACF.

XVII. TARIF

Pour l'alternance :

- Pour l'apprenant.e : la formation est financée par l'OPCO dont relève l'entreprise au sein de laquelle l'apprenant.e suivra son alternance
- Pour l'entreprise : ACF s'engage à respecter les tarifs de France Compétences, donc il n'y a pas de reste à charge à payer
- Le tarif inclut la présentation à la session d'examen.