

Diplôme d'État



IEC PAU

B.T.S

Management Commercial Opérationnel

Le BTS MCO est un diplôme qui se prépare en deux ans, formant des étudiants à prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille (boutique, magasin) ou d'une partie de structure plus importante (rayon d'un supermarché, service dans une agence commerciale, service client d'un site internet marchand, ...).

Très apprécié par les réseaux d'Unités Commerciales et la grande distribution, le BTS MCO prend en compte les évolutions du Manager Commercial de demain, en formant des professionnels polyvalents, capables à la fois de gérer financièrement l'unité commerciale, d'animer une équipe commerciale, de gérer la relation client dans sa globalité et de dynamiser l'offre de biens et de services.

La digitalisation des Unités Commerciales (vente en ligne et utilisation des technologies numériques) est intégrée dans ce nouveau BTS MCO (ex BTS MUC).

Cette formation permet soit une insertion directe dans la vie active, soit de poursuivre ses études vers un Bachelor puis un Mastère.

Durant ces deux années, les étudiants devront effectuer des périodes de stage de 15 semaines en milieu professionnel.

✓ PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Conseiller de vente et de services
- Vendeur(euse)/ Conseil
- Vendeur(euse) conseiller e-commerce
- Chargé(e) de clientèle
- Assistant(e)merchandising
- Manager adjoint



OBJECTIFS ET COMPÉTENCES

- Maîtriser la relation client, la relation fournisseur
- Connaître les caractéristiques des produits et services vendus
- Animer, dynamiser l'offre commerciale
- Connaître et utiliser les différents canaux de communication (physiques et digitaux)
- Animer, approvisionner et rendre attractif l'espace de vente
- Exercer des fonctions de management d'une équipe commerciale
- Assurer la gestion d'une unité opérationnelle

Le titulaire du BTS MCO est formé pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand...). Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion prévisionnelle et évaluation des résultats, gestion de la relation avec la clientèle, gestion de l'offre de produits et de services.



Prérequis

Pour suivre notre formation en BTS MCO, il faut être du Baccalauréat.

Qualités

- Sens de l'organisation, rigueur, ordre.
- Disponibilité, goût des contacts et des relations.
- Adaptabilité, travail en équipe.
- Une bonne élocution et une bonne présentation.

Modules d'enseignement professionnel

BLOC 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 la clientèle

BLOC 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement et maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisations de promotions et d'animations commerciales - Conception et mise en place de la communication interne et externe
- Analyse et suivi de l'action commerciale

Immersion en milieu professionnel

Stage d'une durée de 15 semaines répartis sur les 2 années de formation

Entreprise d'accueil :

- entreprises de distribution
- grande distribution
- points de vente
- entreprises de prestations de services, entreprises munies d'une unité commerciale sédentaire

BLOC 3 : Gestion opérationnelle

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Participation aux décisions d'investissements
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

BLOC 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 de l'équipe
- Formation des membres de l'équipe

Méthodes pédagogiques :

Contrôles continus et Examens Blancs

Répartis tout au long de l'année afin d'optimiser les chances de réussite

Modules d'enseignement général

1- Culture générale et expression

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter Appréhender un message, réaliser un message
- Apprécier un message ou une appréciation
- Méthodologie de la synthèse et de la discussion

2- Langue vivante

- Compréhension d'une LVE écrite et orale
- Production écrite
- Communication orale
- Communication professionnelle en langue étrangère
- Compte rendu en langue étrangère de l'expérience entreprise

3- Culture économique juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- 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 au travail Les choix stratégiques de l'entreprise

Pour en savoir plus : www.iecpau.fr