

# BTS MCO (Management commercial opérationnel)

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

IFPC  
FERRIC MYRIAM  
05.59.55.27.83  
m.ferric@ifpc-formation.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Dossier  
Tests  
Entretien  
Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle  
Information collective

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

### Conditions d'accès :

Le BTS MCO (management commercial opérationnel) est accessible avec un bac STMG, un bac pro métiers du commerce et de la vente ou un bac général. Accès sur dossier, test et entretien.

### Prérequis pédagogiques :

Le candidat doit démontrer : - Son sens du commerce et une bonne connaissance de l'outil informatique. - Ses compétences relationnelles propres aux métiers des services et de la relation client - Son appétence pour le conseil client, la mise en avant des produits, l'animation d'une équipe, la valorisation d'un lieu de vente - Sa capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés - Son intérêt pour le management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique - Ses compétences pour collaborer et travailler en équipe dans le cadre d'une démarche de projet - Ses capacités d'organisation et d'autonomie - Sa capacité à adopter des comportements et des codes professionnels

### Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

## Objectif de la formation

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. La digitalisation de l'unité commerciale physique conduit à repenser l'organisation, l'assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), l'agencement (avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés au click and collect, l'intégration d'outils digitaux), à réorganiser les rôles et les missions des personnels et à faire évoluer les pratiques managériales. Dans ce contexte les applications numériques utilisées au sein des points de vente par les clients et/ou l'équipe commerciale, contribuent à améliorer les performances, à enrichir l'offre, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client. La digitalisation se traduit également par le développement de canaux de vente complémentaires permettant de faciliter, d'accompagner les parcours d'achat diversifiés des clients et d'enrichir leur expérience. Elle implique notamment l'utilisation d'outils de communication ciblant directement le client et des démarches commerciales exploitant les réseaux sociaux. Le contexte déterminé par l'évolution en continu de la demande mais également par celle de l'offre concurrentielle, les synergies recherchées et devenues inévitables entre les unités commerciales physiques et virtuelles font évoluer à la fois les concepts de vente et les formats des unités commerciales, transforment les postes et les métiers exigeant des personnels en

...

## Contenu et modalités d'organisation

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 Animation et dynamisation de l'offre commerciale : 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 au sein de l'unité commerciale Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale Analyse et suivi de l'action commerciale Gestion opérationnelle : 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 l'activité commerciale Participation aux décisions d'investissement Analyse des performances Mise en œuvre du reporting 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 Compétences attestées : Assurer la veille informationnelle Réaliser et exploiter des études commerciales Vendre dans un contexte omnicanal Entretenir la relation client 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 Gérer les opérations courantes Prévoir et budgétiser l'activité Analyser les performances Organiser le travail de l'équipe commerciale Recruter des collaborateurs Animer l'équipe commerciale Évaluer les performances de l'équipe commerciale Modalités d'évaluation : Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté

...

Commentaires sur la durée hedmomadaire Le Formateur pourra être amené à demander aux Apprenants des autoévaluations. Le Formateur transmet son savoir et évalue les acquis. Les matériels utilisés documents techniques, plateau technique, ordinateur, visites en entreprise, big pad, vidéo Les documents remis aux participants. Exemple : exercice, TP ou étude de cas.

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte  
Commentaires sur le parcours personnalisable La formation est dispensée en présentiel, en face à face pédagogique avec des effectifs ne dépassant pas les 20 Apprenants par classe. Les modalités pédagogiques se composent de cours théoriques : échanges d'expériences, mises en situation et corrigés, travaux en groupe et travaux individuels. Les apports théoriques sont organisés, en général, en première partie du cours et les exercices et mises en application en seconde partie.

## Validation(s) Visée(s)

BTS management commercial opérationnel - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST

(Niveau 5 européen)

BTS management commercial opérationnel - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST

(Niveau 5 européen)

NON  
COMpte  
FORMATION

Éligible au CPF

## Et après ?

### Suite de parcours

Après la validation d'un BTS Management Commercial Opérationnel, le candidat peut entrer dans la vie active, poursuivre ses études en Licence ou Bachelor. Dès l'obtention du BTS, le candidat peut prétendre aux métiers listés ci-dessous : - Conseiller de vente et de services, - Vendeur/conseil, - Vendeur/conseiller e-commerce, - Chargé de clientèle, - Chargé du service client, - Marchandisseur, - Manageur adjoint, - Second de rayon, - Manageur d'une unité commerciale de proximité.

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00144010	du 07/10/2019 au 07/05/2021	BOUCAU (64)	IFPC		  	

00182209	du 05/10/2020 au 06/05/2022	BOUCAU (64)	IFPC	  
00208531	du 04/10/2021 au 30/06/2023	Boucau (64)	IFPC	  
00255883	du 03/10/2022 au 10/05/2024	Boucau (64)	IFPC	  
00329907	du 04/10/2023 au 30/06/2025	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 
00392784	du 01/10/2024 au 30/06/2026	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 
00463517	du 01/10/2024 au 30/06/2026	Boucau (64)	IFPC	 
00510696	du 29/09/2025 au 30/06/2027	Boucau (64)	IFPC	 
00510690	du 29/09/2025 au 30/06/2027	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 
00650890	du 14/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 
00650891	du 14/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 
00650892	du 14/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	 
00650882	du 14/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	 
00650875	du 14/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 
00650880	du 14/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 
00651448	du 14/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible 