

**Financement**

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

**Organisme responsable et contact**

K.D.F.P - KOM & DEV  
FORMATION PROFESSIONNELLE  
Katy SALOPEK  
06.48.14.60.32  
k.salopek@kdfp.fr

**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 :**

Entretien

**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

**Conditions d'accès :**

Pour qui ? Personnes en parcours POST BAC  
Personnes en reconversion professionnelle  
Accessible aux personnes en situation de handicap.

**Prérequis pédagogiques :**

Si vous vous reconnaissez en lisant les qualités suivantes, le BTS Communication est sûrement fait pour vous ! S'intéresser ou avoir une expérience dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie Avoir de bonnes compétences relationnelles Aimer le travail en équipe dans le cadre d'une démarche de projet Avoir des capacités d'organisation et d'autonomie Etre à l'aise en communication écrite et orale Disposer de compétences dans au moins deux langues vivantes étrangères, dont l'anglais comme langue obligatoire Etre capable d'adopter des comportements et des codes professionnels

**Contrat de professionnalisation possible ?**

Oui

**Objectif de la formation**

Le titulaire du BTS MCO a pour ambition de prendre en charge la gestion de tout ou partie d'une unité commerciale. Le titulaire du BTS MCO s'occupe de la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure également 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. Il 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. Le titulaire du BTS MCO s'adapte à cet environnement en utilisant les applications numériques dédiées des points de vente pour les clients et/ou l'équipe commerciale. Il assure la gestion de canaux de vente complémentaires permettant de faciliter, d'accompagner les parcours d'achat diversifiés des clients et d'enrichir leur expérience. Il se familiarise avec l'utilisation d'outils de communication ciblant directement le client et des démarches commerciales exploitant les réseaux sociaux. Activités visées Développement de la relation client et vente conseil Animation et dynamisation de l'offre commerciale Gestion opérationnelle Management de l'équipe commerciale Compétences attestées Assurer la veille informationnelle Réaliser et exploiter des études commerciales Vendre dans un contexte omnicanal Entretien 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

**Contenu et modalités d'organisation**

U1 - CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE Analyser des situations Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et méthodologies économiques, juridiques ou managériales Etablir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique Exposer ses analyses et propositions de manière cohérente et argumentée Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économiques, juridiques et managériales U21 - LANGUES VIVANTES ETRANGERES - Anglais Niveau B2 du CECRL Compréhension de documents écrits Production et interactions écrites Compréhension orale Expression orale en continu et en interaction E41 - DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL BLOC DE COMPETENCES Assurer la veille informationnelle Réaliser des études commerciales Vendre Entretien la relation client DOMAINES D'ACTIVITES 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 E42 - ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE BLOC DE COMPETENCES 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 DOMAINES D'ACTIVITES 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 RNCP38362BC03 - GESTION OPERATIONNELLE BLOC DE COMPETENCES Gérer les opérations courantes Prévoir et budgétiser l'activité Analyser les performances DOMAINES D'ACTIVITES 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

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

**Validation(s) Visée(s)**

**BTS management commercial opérationnel - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)**

**Et après ?**

Suite de parcours

Bachelor Commerce Marketing et Négociation Bachelor Marketing Digital et Communication Licence professionnelle management, gestion, marketing

**Calendrier des sessions**

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00580394	du 16/09/2025 au 30/06/2027	Saint-Vincent- de-Paul (40)	K.D.F.P - KOM & DEV FORMATION PROFESSIONNELLE		Non éligible	
00580395	du 16/09/2025 au 30/06/2027	Saint-Vincent- de-Paul (40)	K.D.F.P - KOM & DEV FORMATION PROFESSIONNELLE		Non éligible	