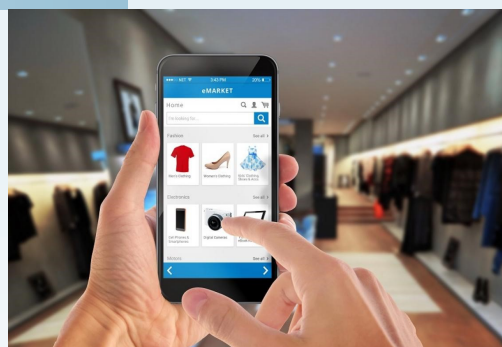




Formation BTS MCO

Parcours « Management Commercial Opérationnel »

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.

Vente

Conseil

Management

Développement

Dans ce bulletin

Présentation 1

Emplois concernés 2

Rôle et place au sein de l'organisation 2

Environnement de l'emploi 3

Le programme 4

Niveau requis 5

Divers 5

L'examen 6



Emplois concernés

- 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.
- Avec expérience :
- chef des ventes ;
 - chef de rayon ;
 - responsable e-commerce ;
 - responsable de drive ;
 - responsable adjoint ;
 - manager de caisses ;
 - manager de rayon(s) ;
 - manager de la relation client ;
 - responsable de secteur, de département ;
 - manager d'une unité commerciale.

« se former en deux ans aux métiers liés au commerce en point de vente dans des secteurs d'activité très variés »

Une formation qui répond aux besoins

Une fois que vous aurez obtenu votre BTS Management Commercial Opérationnel vous serez confronté à un choix crucial : continuer vos études ou bien intégrer le marché du travail.

Si vous envisagez de commencer à travailler les débouchés professionnels du BTS MCO sont nombreux car de nos jours les offres d'emplois sont nombreuses et diversifiées.

Vous pouvez poursuivre en licence professionnelle ou intégrer une Ecole Supérieure de commerce par la voie des Admissions Parallèles : un module de préparation aux concours vous sera proposé en 2^{de} année de BTS.

Rôle et place au sein de l'organisation

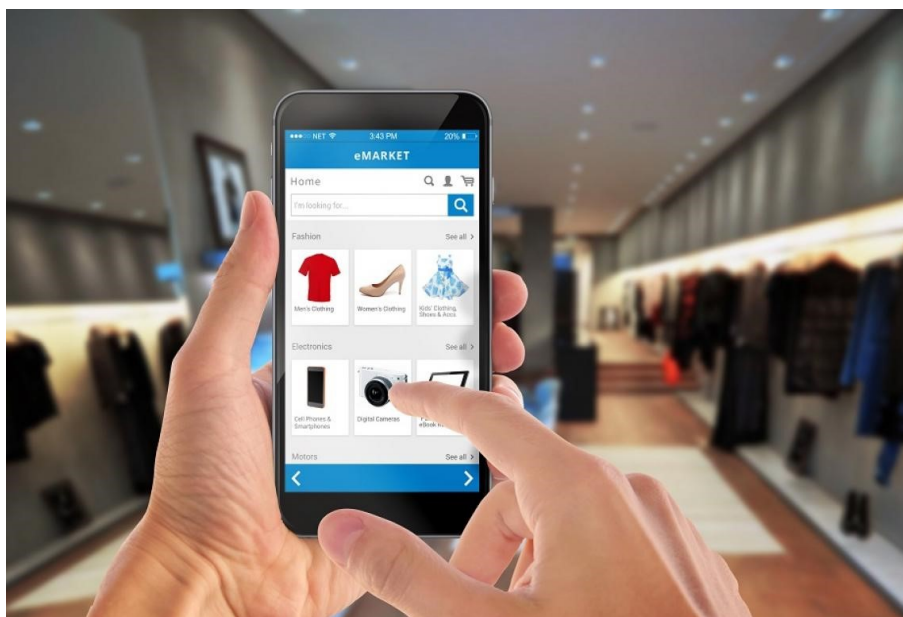
Selon la nature et la taille de l'organisation et en fonction de son expérience et des opportunités, le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel peut exercer son activité :

- ◆ sous l'autorité et l'encadrement d'un dirigeant dans le cadre d'une unité commerciale à gestion fortement intégrée,
- ◆ en large autonomie lorsqu'il est responsable d'une unité commerciale indépendante ou à gestion déconcentrée.

Le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel exerce ses activités essentiellement dans :

- des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés,
- des unités commerciales d'entreprises de production,
- des entreprises de commerce électronique,

Ces entreprises s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) que de professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, ...)



e-MARKETING

La digitalisation :

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.

L'évolution des formats, des concepts et la cohabitation des méthodes de vente :

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 contact d'apporter davantage de valeur ajoutée par rapport aux autres canaux de distribution. Il s'agit à cet égard de retrouver de nouvelles sources de différenciation.

Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de s'interroger sur la façon dont on peut mieux servir les clients, réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux pour en maximiser les bénéfices.

L'impact de l'omnicanalité sur la gestion de la relation client :

Le développement de l'omnicanal nécessite une remise en cause de l'approche commerciale envers les clients dont les parcours d'achat et d'accès à l'information se diversifient. Le processus d'achat se complexifie et se diversifie.

Dès lors, les titulaires du BTS Management commercial opérationnel doivent nécessairement intégrer l'omnicanalité dans leur démarche et adopter une approche renouvelée de la relation client depuis la veille informationnelle en amont de la vente jusqu'à l'après-vente et la fidélisation. Finaliser la vente ne suffit plus. Il est nécessaire de créer du trafic et d'entretenir le capital client par la mise en œuvre d'actions marketing comme l'adaptation permanente de l'offre au contexte local, l'organisation d'événements, l'animation d'une communauté de clients ou le suivi de la e-réputation par exemple.

Conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des missions et des statuts de l'organisation qui l'emploie.

Le titulaire du BTS MCO maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante. Il met en œuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

Ses activités professionnelles exigent le respect de la législation, des règles d'éthique et de déontologie. Elles s'inscrivent également dans un souci constant de lutte contre toutes les discriminations professionnelles, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.

Enseignements spécifiques MCO

Vous serez capable de :

- Développer la relation client et la vente conseil
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- maîtriser une gestion opérationnelle
- Manager une équipe commerciale

LE PROGRAMME du BTS management des unités commerciales

MATIERES ENSEIGNEES	Horaire hebdomadaire 1ère année	Horaire hebdomadaire 2ème année
Enseignement Obligatoire		
Culture générale et expression	2	2
Communication en langue vivante étrangère	3	3
Culture économique, juridique et managériale	4	4
Développement de la relation client et vente conseil	6	5
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	5	6
Gestion opérationnelle	4	4
Management de l'équipe commerciale	4	4
TOTAL	28	28
Enseignement Facultatif		
Langue vivante étrangère II	2	2
Entrepreneuriat	2	2
Parcours de professionnalisation à l'étranger	2	2



Niveau requis :

Bac STMG, Bac Pro commerce, vente, Bac ES, L, S

Durée et caractéristiques de la formation :

2 ans en formation initiale sous statut scolaire. Etablissement sous contrat d'association avec l'Etat éligible aux bourses de l'enseignement Supérieur (CROUS)

Site de formation :

LEGT CHARLES DE FOUCAULD : CAMPUS DES ROSES

9, rue des Roses 75018 - Paris



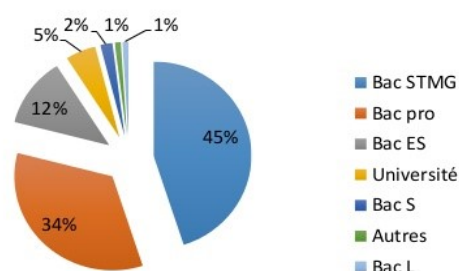
« Vous rêvez de devenir manager de votre propre commerce »

Les plus de la formation

- ◆ 14 à 16 semaines de stages en entreprise
- ◆ Un suivi en stage par les enseignants
- ◆ Un tuteur professionnel chargé de vous accompagner en entreprise
- ◆ Des offres de stages très diversifiées dans de nombreux secteurs d'activités différents
- ◆ Un module de préparation aux concours d'entrée dans les Ecoles supérieures de Commerce
- ◆ Un large choix de licences professionnelles avec des spécialisations différentes.
- ◆ Une formation aux certifications TOEIC en anglais et VOLTAIRE en français.

Conditions d'accès

- ◆ L'admission est prononcée après étude du dossier scolaire des candidats.
- ◆ Les candidatures en BTS se font via la procédure PARCOURSUP comme toutes les formations post bac.



LCDF SUP CAMPUS DES ROSES

9, rue des Roses 75018 - Paris

Un Campus étudiants dans Paris
Intramuros.

Desservi par les transports :
métro 12 , tram T3b, bus 35-65,
Gare du Nord RER+SNCF

L'examen : nous sommes centre d'épreuve

Épreuves	Coef.	Forme
Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite
Communication en langue vivante étrangère	3	Ponctuelle écrite + Orale
Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite
Développement de la relation client et vente conseil	3	CCF
Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	CCF
Gestion opérationnelle	3	Ponctuelle écrite
Management de l'équipe commerciale	3	CCF
LV2 (facultative)		Ponctuelle orale 20 mn
Entrepreneuriat (facultative)		Ponctuelle orale 20 mn
Parcours de professionnalisation à l'étranger (facultative)		Ponctuelle orale 20 mn

◆ Notes personnelles :

LEGT CHARLES DE FOUCAULD

UFA CHARLES DE FOUCAULD

GROUPE SCOLAIRE LA MADONE

5, rue de la Madone
75018 Paris

Téléphone : 01 46 07 72 59

Télécopie : 01 46 07 28 41

Messagerie :

dir.ens.sup@lamadone.fr

Et si vous tentiez les concours d'entrée en 3ème année des Ecoles Supérieures de Commerce avec nous :

Module Prépa Concours proposé en 2ème année de BTS

Quels concours pour quelles écoles ?

concours TREMPLIN 1 : KEDGE Business School (ESC Bordeaux et Euromed Marseille), NEOMA Business School (Reims MS et Rouen BS).

concours PASSERELLE 1 : Burgundy BS Dijon, EDC Paris, EM Normandie, EM Strasbourg BS, ESC La Rochelle, Grenoble EM, Groupe ESC Clermont, Groupe ESC Pau, Groupe ESC Troyes, Montpellier BS, Novancia BS, Rennes SB et Telecom EM.

concours AMBITIONS+ 4 Grandes écoles de Commerce et de Management proposent 1 concours commun pour recruter des étudiants en admissions parallèles : l'ebs Paris, l'ESCE, L'IPAG Business School et PSB Paris School of Business (ex-ESG MS) permettent à des étudiants titulaires d'un diplôme Bac+2, ou d'un diplôme Bac+3 d'intégrer leurs programmes grandes écoles.

concours autonomes : SKEMA AST 1 (ex-Ceram Nice et ESC Lille), TBS L3 (Toulouse Business School 1), EDHEC AST 1, SKEMA...

Pourquoi choisir cette préparation aux concours d'école de commerce ?

La deuxième année de BTS est en général une année intense au niveau du rythme de travail, au niveau des stages et de la révision des examens. De plus, le besoin de se constituer un bon dossier scolaire mobilise les étudiants qui trouvent difficile une préparation autonome de ces concours.

La préparation permet d'avoir un cadre de révision favorable, de bénéficier d'un contexte rassurant et motivant pour supporter plus facilement la charge de travail de cette année un peu particulière.

De plus, la rencontre entre étudiants de plusieurs établissements crée une émulation certaine.

Les résultats des dernières années confortent les 4 établissements du réseau dans leur volonté de proposer cette préparation et de l'adapter en permanence aux évolutions des concours d'admissions parallèles. Depuis 2008, 95% des étudiants ont intégré l'école de leur choix.