

CONDITIONS pour postuler

- Titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent homologué de niveau IV
- Permis de conduire souhaité ou en cours

Comment CANDIDATER ?

Saisie du vœu d'orientation sur Parcoursup
ET
pré-inscription en ligne auprès des écoles :



Débouchés professionnels

▪ Conseiller de vente et de services, Vendeur/conseil, Chargé de clientèle, Chargé du service client, Marchandiseur, Manager adjoint, Manager d'une unité commerciale de proximité, Chef des ventes, Chef de rayon, Responsable e-commerce, Responsable de drive, Responsable adjoint, Manager de caisses, Manager de la relation client, Responsable de secteur, de département,...

Poursuites possibles...

- BAC+3 NEGOVENTIS Responsable de Développement Commercial
- BAC+3 NEGOVENTIS Chargé de Clientèle Particuliers et Professionnels en Banque Assurance
- BAC+3 NEGOVENTIS Responsable de Distribution Omnicanale

ecoles.dordogne.cci.fr

Les écoles



CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !



APPRENTISSAGE
FORMATION INITIALE
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle
12, avenue Henry Deluc
24750 Boulazac-Isle-Manoire
T. 05 53 35 72 72
contact@ecoles.dordogne.cci.fr



Les écoles



BTS Management Commercial Opérationnel

2 ans

RNCP 38362

**COMMERCE
MANAGEMENT**



DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

- Assurer la veille informationnelle : Rechercher et mettre à jour l'information | Mobiliser les ressources numériques | Sélectionner l'information, la hiérarchiser, l'analyser, exploiter l'information pour la prise de décision
- Réaliser et exploiter des études commerciales : Construire une méthodologie | Recueillir les données | Exploiter les résultats
- Vendre dans un contexte omnicanal : préparer la vente | Accueillir le client | Conseiller | Argumenter | Conclure
- Entretien de la relation client : suivre les évolutions et les attentes du client | Evaluer l'expérience client | Accompagner le client | Fidéliser la clientèle | Accroître la «valeur client»

ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de service : Analyser la demande | Analyser l'offre existante | Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale
- Organiser l'espace commercial : Agencer l'espace commercial | Garantir la disponibilité de l'offre | Maintenir l'espace commercial opérationnel et attractif | Respecter les préconisations de l'enseigne/la réglementation/les règles d'hygiène et de sécurité
- Développer les performances de l'espace commercial : Mettre en valeur les produits | Optimiser l'implantation de l'offre | Proposer et organiser des animations commerciales | Proposer et organiser des opérations promotionnelles
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale : Concevoir et mettre en oeuvre la communication sur le lieu de vente et la communication commerciale externe | Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale : analyser l'impact des actions mises en place | Proposer des axes d'amélioration ou de développement

ASSURER LA GESTION OPÉRATIONNELLE

- Gérer les opérations courantes : garantir les approvisionnements | Gérer les stocks, suivre les règlements et la trésorerie | Fixer les prix | Gérer les risques
- Prévoir et budgétiser l'activité : Fixer des objectifs commerciaux | Elaborer des budgets | Participer aux décisions d'investissement
- Analyser les performances : concevoir et analyser un tableau de bord | Analyser la rentabilité de l'activité | Exploiter et enrichir le système d'information commercial | Proposer des mesures correctives | Rendre compte

MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE

- Organiser le travail de l'équipe commerciale : recenser les ressources disponibles et les besoins | Répartir les tâches | Réaliser les plannings | Respecter la législation
- Recruter des collaborateurs : Evaluer les besoins en compétences et en personnel | Participer au recrutement | Conduire un entretien de recrutement | Intégrer les nouveaux arrivants
- Animer l'équipe commerciale : Transmettre et expliquer les informations | Conduire une réunion, un entretien | Favoriser l'implication des collaborateurs | Accompagner et motiver l'équipe | Repérer les besoins en formation | Participer à la formation des collaborateurs | Gérer les conflits et les situations de crise | Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale : concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe | Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives | Proposer des actions d'accompagnement

OBJECTIFS 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 (lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services).
- Il prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.
- Il assure la gestion opérationnelle de l'unité commerciale et le management de son équipe commerciale
- Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

Le PUBLIC

- Apprenti / sous contrat d'apprentissage : être âgé de 16 à 29 ans (possibilité à partir de 15 ans après une classe de 3ème). Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.
- Alternant / sous contrat de professionnalisation : être âgé de 18 à 25 ans (plus de 26 ans, nous consulter).
- Tout public en Formation Continue Exécutive : parcours individualisé, salarié, demandeur d'emploi, CPF,... (nous consulter)

QUEL TYPE de structure ?

Entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés | Unités commerciales d'entreprises de production | Entreprises de commerce électronique | Entreprise de prestation de services | Associations à but lucratif assurant la distribution de produits et/ou de services

Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée et rémunérée sur 2 ans.
- Brevet de Technicien Supérieur : Diplôme d'État niveau V inscrit au RNCP n°38362
- Diplôme délivré par le Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- 1350h de formation sur 2 ans, selon un calendrier d'alternance CFA/entreprise
- Début de la formation au CFA : septembre

Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de la Relation Client
- Sens des responsabilités
- Écoute
- Curiosité
- Travail en autonomie
- Dynamisme
- Adaptabilité
- Sens de la communication
- Résistance au stress

Au PROGRAMME...

- Développer la relation client
- Assurer la vente conseil
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle
- Manager l'équipe commerciale
- Culture générale et expression
- Communication en Langue Vivante Etrangère
- Culture économique, juridique, managériale
- Management des entreprises

COÛT de la formation

- Formation gratuite et rémunérée en alternance.
- Coût de matériel scolaire courant à prévoir
- Port obligatoire d'une tenue spécifique "écoles"
- Cotisation association AGIS : 5 € /an