BTS management commercial opérationnel

BTS MCO

Certifiante | Contrat pro. | Contrat appr.

Réf. : 24150867F — Mise à jour : 4 décembre 2024

Organisme responsable : **POLE FORMATION UIMM BRETAGNE - site de Plérin**

Présentation de la formation

Objectifs

Le BTS MCO Management Commercial Opérationnel forme des professionnels opérationnels capables de gérer efficacement les activités commerciales d'une entreprise.
Leur objectif principal est d'assurer la gestion opérationnelle d'un point de vente ou d'un espace commercial, tout en mettant l'accent sur le développement des ventes et la satisfaction client.
Ils prennent en charge le **management de l'équipe**, la **gestion opérationnelle de l'unité commerciale**, la **relation client dans sa globalité** ainsi que l'**animation et la dynamisation de l'offre**.
Cette polyvalence s'inscrit dans un contexte d'**activités commerciales digitalisées**.

A l’issue de la formation, les apprenants devront être capables de :

- 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

Programme

Les apprenants font face à **des mises en situation réelle**. Ils suivent également des cours généraux.

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Anglais
- Environnement économique et juridique

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- 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

AUTRES ENSEIGNEMENTS

- Retour d'expérience professionnelle
- Suivi de projet

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Niveau Bac général, pro ou techno, BP	**Niveau BTS - Bac +2**

Liste des certifications

BTS management commercial opérationnel

Code RNCP : 38362

Métiers associés

D1401 — Assistanat commercial

D1501 — Animation de vente

D1506 — Marchandisage

M1704 — Management relation clientèle

M1705 — Marketing

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1829217S	Présentiel	Bruz	01/09/2025	31/08/2027

Source : GREF Bretagne #24150867F