

# **BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL**

**Session 2021**



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.



Les appellations les plus courantes des emplois exercés par le titulaire du BTS MCO sont les suivantes

- conseiller de vente et de services ;
- 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.

Le titulaire du BTS MCO 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 ;
- des entreprises de prestation de services ;
- des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

## **Formation en milieu professionnel**

### **Objectifs**

Les périodes de formation en milieu professionnel ont pour objectifs de permettre aux futurs techniciens supérieurs d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail ainsi que d'améliorer leur connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. Elles doivent permettre de développer la professionnalité et favoriser l'employabilité des candidats. Elles visent également à sensibiliser les futurs techniciens supérieurs aux conditions de la coopération avec la direction et les salariés d'une PME.

Le titulaire du BTS MCO exerce les activités relevant des domaines suivants :

- développement de la relation client et vente conseil ;
- animation et dynamisation de l'offre commerciale ;
- gestion opérationnelle ;
- management de l'équipe commerciale.

### **Capacités et compétences exigées**

Le titulaire du diplôme doit posséder des compétences variées et accepter la diversité des tâches susceptibles de lui être confiées.

### **Qualités personnelles**

- amabilité, diplomatie, facilité de contact,
- méthode, rigueur, sens de l'organisation, clarté d'esprit,
- esprit d'initiative, autonomie, sens des responsabilités, confiance en soi,
- dynamisme, vivacité d'esprit, curiosité,
- disponibilité, conscience professionnelle,
- discrétion, honnêteté,
- présentation impeccable.

### **Compétences générales et professionnelles**

- bon niveau de culture générale,
- bonne maîtrise de la langue française écrite et orale,
- bonne capacité d'analyse et de synthèse,
- grande faculté d'adaptation, sens des relations humaines et de la communication,
- connaissance d'une langue étrangère
- intérêt pour les problèmes de production

### **Niveau requis**

Etre titulaire du baccalauréat ou d'un titre classé au niveau IV ou avoir suivi la scolarité complète y conduisant

## CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

- Appréhender et réaliser un message écrit
  - Respecter les contraintes de la langue écrite
  - Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
  - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement :
- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs
  - Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

## ANGLAIS

### Production orale en continu

- Annoncer une décision prise par un cadre dirigeant ou le chef d'entreprise
- Présenter oralement une entreprise, une offre commerciale, une activité spécifique, ...
- Argumenter une décision, un choix, un point de vue.
- Rendre compte d'un travail

### Interaction orale

- Communiquer au téléphone ou en face à face avec un client, un fournisseur, un collègue, un prestataire étranger

### compréhension de l'oral

- Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence
- Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur
- Comprendre des émissions de radio ou de télévision

### compréhension de documents écrits

- Lire de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions
- Lire des articles de presse et des documents divers

### production et interaction écrites

- Rédiger des documents commerciaux de base pour communiquer avec des clients, fournisseurs, ou des prestataires
- Rédiger des notes et des messages à destination d'un collègue, d'un service, d'un cadre dirigeant ou du chef d'entreprise
- Préparer des supports de communication
- Rédiger une synthèse d'informations à partir de sources diverses

## ACTIVITES PROFESSIONNELLES

### DOMAINE D'ACTIVITÉS 1 : DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client

### DOMAINE D'ACTIVITÉS 2 : ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

- 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

### DOMAINE D'ACTIVITÉS 3 : GESTION OPERATIONNELLE

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

### DOMAINE D'ACTIVITÉS 4 : MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

## CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

### L'intégration de l'entreprise dans son environnement

- Identifier les principaux agents économiques en relation avec l'entreprise et leurs rôles (ménages, entreprises, banques, Etat)
- Présenter le fonctionnement des marchés sur lesquels intervient l'entreprise
- Repérer l'existence d'externalités pour l'entreprise
- Qualifier une situation précontractuelle et repérer le processus de formation d'un contrat
- Analyser et évaluer les conditions de la validité, les clauses et les effets juridiques d'un contrat
- Identifier les finalités économique, sociale et sociétale de l'entreprise
- Caractériser les différentes parties prenantes de l'entreprise
- Caractériser les étapes de création d'une entreprise
- Distinguer une démarche entrepreneuriale d'une démarche managériale
- Identifier les différentes composantes de la performance de l'entreprise

### La régulation de l'activité économique

- Identifier les principales politiques économiques et leurs outils
- Repérer l'impact des politiques sur l'environnement de l'entreprise
- Repérer les enjeux du droit de la concurrence et du droit de la propriété industrielle pour l'entreprise
- Repérer les principaux éléments du macro environnement de l'entreprise
- Analyser les évolutions de l'environnement et en identifier les conséquences sur la situation de l'entreprise

### L'organisation de l'activité de l'entreprise

- Caractériser la structure de coût de l'entreprise
- Analyser l'influence de paramètres économiques (taux d'intérêt, coût des facteurs...) sur les décisions de l'entreprise
- Argumenter le choix de l'entreprise entre «faire» ou «faire-faire»
- Justifier le choix d'une structure juridique d'entreprise adaptée à une situation donnée
- Caractériser le risque d'une situation donnée
- identifier la nature juridique de la responsabilité d'une entreprise dans une situation donnée
- Analyser une situation juridique d'entreprise mettant en œuvre la responsabilité civile contractuelle ou extracontractuelle
- Caractériser les styles de management
- Repérer le rôle des différentes parties prenantes et des contre-pouvoirs
- Identifier le type de structure, les mécanismes de coordination et de contrôle au sein de l'entreprise
- Repérer les ressources et les compétences au sein de l'entreprise
- Distinguer les différents processus de l'entreprise
- Identifier le besoin de financement de l'entreprise en fonction du cycle (exploitation /investissement)
- Recenser les solutions de financement adaptées à l'entreprise dans une situation donnée

### L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise

- Identifier les conséquences du numérique sur les modes de production et de consommation de biens et services de l'entreprise
- Analyser les conséquences du numérique dans les relations d'échange de l'entreprise
- Identifier pour l'entreprise les modalités juridiques de protection des actifs immatériels
- Caractériser les conséquences juridiques des choix opérés par l'entreprise sur la protection des personnes, des données
- Qualifier et analyser les clauses de contrats relatives à une vente ou à une prestation de service numérique
- Repérer le rôle du système d'information dans le fonctionnement de l'entreprise
- Identifier les conséquences du déploiement du numérique sur le management et les processus décisionnels de l'entreprise

### Les mutations du travail

- Décrire les principales tendances du marché du travail
- Caractériser l'action des pouvoirs publics pour accompagner les transformations du marché du travail
- Analyser un contrat de travail et justifier les clauses de ce contrat
- Caractériser les obligations de l'employeur en matière de protection des salariés
- Identifier les dispositifs de formation au sein de l'entreprise
- Identifier le rôle du droit négocié
- Identifier le rôle des partenaires sociaux dans l'entreprise
- Qualifier une modification ou une rupture du rapport d'emploi et en déduire les conséquences juridiques
- Proposer des actions appropriées dans le cadre d'une gestion des emplois et des compétences
- Identifier les leviers de motivation conciliant l'objectif de l'entreprise et les attentes de l'individu

### Les choix stratégiques de l'entreprise

- Identifier les différentes étapes d'une démarche d'analyse stratégique
- Présenter les principaux éléments d'un diagnostic interne et/ou externe de l'entreprise
- Présenter les étapes de la décision stratégiques
- Identifier et analyser les choix stratégiques de l'entreprise
- Analyser la pertinence de choix stratégiques de l'entreprise

Nature des épreuves	Mode	Coeff.	Durée
E.1. Culture Générale et Expression	Ecrit	3	4 h
E.2. Communication en langue vivante étrangère			
Sous épreuve E21	Ecrit	1.5	2 h
• Compréhension de l'Ecrit et Expression Ecrite			
Sous épreuve E22	Oral	1.5	20 mn (1)
• Compréhension de l'Oral, Production Orale en Continue et Interaction			
E.3. Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	3	4 h
E.4. Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale			
E41 Développement de la relation client et vente conseil	Oral	3	30 mn
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Oral	3	30 mn
E.5 Gestion opérationnelle	Ecrit	3	3 h
E.6 Management de l'équipe commerciale	Ecrit	3	2 h 30 mn
<b>Total des coefficients</b>		<b>21</b>	
<b>Epreuve facultative</b>			
EF1, Epreuve de langue vivante étrangère (LV 2)	Oral		20 mn( 1)

(1) Epreuve précédée d'un temps égal de préparation.

Début :	21 Octobre 2019
Fin :	30 Juin 2021
Durée :	1132 heures
Lieu :	8, Avenue Desbassyns 97490 Sainte Clotilde



8 avenue Desbassyns - 97490 Sainte Clotilde - Tél. 0262 73 15 55 - Fax. 0262 97 29 87  
Sarl au capital de 100.000 € - APE : 8559A - RCS St Denis 91B202 - SIRET : 8176632800045  
[www.formaconseil.re](http://www.formaconseil.re) - [contact@formaconseil.re](mailto:contact@formaconseil.re)