

Ministère de l'Éducation Nationale

# BTS Management Commercial Opérationnel

par apprentissage



## OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale.

Dans le cadre de cette unité commerciale, le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel remplit les missions suivantes :

- développement de la relation client,
- animation et dynamisation de l'offre commerciale,
- gestion opérationnelle de l'unité commerciale,
- management de l'équipe commerciale.

Il doit ainsi exploiter en permanence les informations commerciales disponibles pour suivre et développer l'activité de l'unité commerciale. Dans le cadre de la relation client, il assure le suivi de cette relation ainsi que le suivi de la qualité de services. Dans le domaine d'animation, il adapte l'offre de produits et de services, il agence et maintient un espace commercial attractif. La gestion opérationnelle consistera à gérer les stocks, les approvisionnements, à élaborer les budgets. Enfin, le management de l'équipe l'amènera à évaluer les besoins en personnel, à répartir les tâches, à organiser le travail.

## VOTRE STATUT VOS OBLIGATIONS

Vous êtes salarié(e) de l'entreprise. Vous devez donc, comme les autres salariés, respecter les règles de fonctionnement de l'entreprise : conditions de travail, horaires, discipline...

Votre temps de travail comprend le temps passé en formation. Vous devez justifier vos absences en centre de formation. Vous vous engagez à suivre les enseignements au centre de formation et vous présenter à l'examen pour l'obtention du diplôme visé par le contrat d'apprentissage.

## DÉBOUCHÉS

Pour des métiers diversifiés présentant de réelles possibilités d'évolution.

### En début de carrière :

- Conseiller de vente et de services,
- Vendeur/conseil (e-commerce compris),
- Chargé de clientèle,
- Manager d'une unité commerciale de proximité...

### En cours de carrière :

- 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,
- Manager d'une unité commerciale...

## COMPÉTENCES ET QUALITÉS REQUISES

- Organisation,
- Autonomie et sens des responsabilités,
- Dynamisme et motivation,
- Réalisme et rigueur,
- Sens des contacts humains,
- Disponibilité,
- Capacités d'analyse et de synthèse.

**Les candidats doivent faire preuve d'une forte motivation et montrer leur capacité et leur détermination à mener de front une formation sur le rythme de l'apprentissage.**

### Définition

Une **unité commerciale** (uc) est un lieu physique ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits et/ou de services.

### Conseils

Compte tenu du coût que représente un contrat d'apprentissage, il semble nécessaire de s'adresser à une UC disposant d'un effectif minimum (3 par exemple).

Une UC peut être une grande surface, une grande surface spécialisée, un magasin de proximité, un site marchand ou une association à activité commerciale.

# ORGANISATION ET HORAIRES DE LA FORMATION



La formation s'effectue sur deux années sur le **rythme** suivant :

- 1 semaine au lycée Félix Faure,
- 1 semaine en entreprise.

La formation se déroule **en lien étroit avec les employeurs**. Un suivi personnalisé est mis en place, des échanges réguliers entre le centre de formation et les professionnels sont planifiés. **La recherche de l'entreprise d'accueil** est à la charge de l'apprenti avec aide et conseil de l'équipe des formateurs. Elle doit être en mesure de répondre **aux exigences du référentiel** BTS MCO.

Matières	Horaires hebdomadaires	
	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
Culture générale et expression	2	2
Langue vivante étrangère - Anglais	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

## ÉPREUVES D'EXAMEN

Épreuves	Unités	Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Écrit	4h
E2 Langue vivante étrangère 1	U2	1,5	Écrit	2h
		1,5	CCF	20min
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Écrit	4h
E4 Développement de la relation client, vente conseil et animation, dynamisation de l'offre commerciale	U4	6	CCF	-
E5 Gestion opérationnelle	U5	3	Écrit	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	U6	3	CCF	-

## INFOS

### Le B.T.S Management Commercial Opérationnel se prépare en 2 ans.

Lors des périodes en centre de formation, des cours d'enseignement général et professionnel sont dispensés à raison de 35 heures par semaine pour un total de 1350 heures de cours sur deux années.

La formation est ouverte aux titulaires d'un baccalauréat :

- Technologique (STMG)
- Général
- Professionnel avec de préférence correspondance du champ disciplinaire.

Comme tout contrat de travail, l'apprentissage débute par une période d'essai pendant laquelle le contrat peut être rompu par vous ou votre employeur.

Le contrat d'apprentissage vous garantit une rémunération mensuelle minimum dont le niveau est fonction de votre âge, et de votre progression dans le cycle de formation, sous réserve de dispositions contractuelles ou conventionnelles.

## LYCÉE D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL ET TECHNOLOGIQUE FÉLIX FAURE SECTIONS DE TECHNICIENS SUPÉRIEURS - Unité de Formation par Apprentissage

31 boulevard de l'Assaut 60000 BEAUVAIS • 03 44 48 64 64 • 03 44 48 20 90  
ce.0600001a@ac-amiens.fr • Site internet : <http://faure.lyc.ac-amiens.fr/>

Informations supplémentaires : prendre contact par courriel avec le D.D.F.T.P. du lycée Félix Faure  
[christophe.debeaume@ac-amiens.fr](mailto:christophe.debeaume@ac-amiens.fr)