

BTS MCO

Le BTS MUC (Management des Unités Commerciales) a été, pendant de longues années, l'un des Brevets de Technicien Supérieur les plus plébiscités par les lycéens et lycéennes, une fois leur BAC obtenu. A partir de la rentrée 2019, le BTS MUC est remplacé par le BTS MCO, un acronyme pour Management Commercial Opérationnel.

Ce BTS MCO s'adresse toujours aux candidats, souhaitant prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'un service au sein d'une entité de plus grande taille. Ce diplôme d'un niveau BAC + 2 proposé par le BTS MCO se veut plus professionnalisant que l'ex BTS MUC. Les étudiants doivent à l'obtention de leur diplôme être ...opérationnels tant dans la gestion d'un point de vente physique que virtuel.



UN BTS POUR ÊTRE APTE À GÉRER UNE BOUTIQUE OU TOUTE AUTRE UNITÉ COMMERCIALE

Ainsi, la création de ce nouveau libellé pour le BTS MCO s'accompagne d'un allongement de la durée totale de stage, prévue au cours de cette formation de deux ans. Les étudiants doivent désormais effectuer entre 14 et 16 semaines de stage sur l'ensemble de leurs études, soit deux semaines supplémentaires par rapport à l'ancien BTS MUC. Cette formation conduit les étudiants à l'autonomie en matière de gestion de la relation client, tant sur un plan purement commercial, que social, économique ou même juridique. Le BTS MCO rend les étudiants immédiatement opérationnels qu'il soit effectué en initial ou plus encore en alternance. Avec un rythme de 3 semaines en entreprise et une semaine en formation, le BTS MCO en alternance permet aux étudiants de se confronter à la réalité du quotidien et aux problématiques de gestion des unités commerciales.

UNE APPROCHE GLOBALE POUR FORMER LES MANAGERS DE DEMAIN, L'OBJECTIF AFFICHÉ DU BTS MCO

Destiné aux futurs conseillers de vente, chargés de clientèle, Manager adjoint ou même aux Responsables d'unité commerciale de proximité, le BTS MCO propose aux étudiants d'aborder toutes les thématiques depuis le développement de la relation client jusqu'à l'animation et la dynamisation de l'offre commerciale.

BTS MCO

Prendre la responsabilité d'une unité commerciale implique ainsi de former les étudiants à

- La relation client dans sa globalité, depuis l'acquisition jusqu'à la transformation et même la fidélisation
- L'animation commerciale d'une unité physique ou virtuelle
- La gestion opérationnelle du lieu de vente
- Le management des équipes pour optimiser cette gestion



Métier - Débouchés

- conseiller de vente et de services
- vendeur/conseil
- vendeur/conseiller e-commerce
- chargé de clientèle
- chargé du service client
- marchandiseur
- manageur adjoint
- second de rayon
- manageur d'une unité commerciale de proximité

Poursuite d'études

- Chef de Projet Digital
- Design et Digital Marketing

BTS MCO

Conditions d'admission

Baccalauréat ou niveau Baccalauréat

Pré-requis :

- Etre capable de travailler en équipe
- Avoir un bon relationnel
- Organisé et responsable
- Curiosité pour les outils d'information et de communication
- Sens de l'écoute et du commercial développés

--> Admission après étude du dossier de candidature et entretien



Programme - Initial / Alternance

Matières	Initial	Alternance
Enseignement Obligatoire		
E1 Culture générale et expression	60H	60H
E2 Communication en langue vivante étrangère	120h	120h
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite		
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction		
E3 Culture économique, juridique et managériale	120H	120H
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	200H	200H
E41 Développement de la relation client et vente conseil		
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	160H	160H
E5 Gestion opérationnelle	120H	120H
E6 Management de l'équipe commerciale	150H	150H
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	-	-
EF3 Entrepreneuriat	120H	120H
E Learning	150H	150H
Enseignement Facultatif		
EF1 Communication en Langue vivante (**)	-	-
TOTAL	1200H	1200H

BTS MCO

Formation en alternance

- 2 jours en formation
- 3 jours en entreprise

Formation en initial

- 1ère année : 5 semaines de stage
- 2ème année : 5 semaines de stage

Examen



Matières	Coef.	Forme	Durée
Épreuves Obligatoires			
E1 Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère	3		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5	Ponctuelle orale	20 min (*20 min)
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	6		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	3	Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Ponctuelle Orale	30 min
E5 Gestion opérationnelle	3	Ponctuelle écrite	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	3	Ponctuelle écrite	2h30
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger		Ponctuelle Orale	20 mn
EF3 Entrepreneuriat		Ponctuelle Orale	20 mn
Épreuves Facultatives			
EF1 Communication en Langue vivante (**)	3	Ponctuelle Orale	20 mn (*20 mn)

Programme

Culture générale et expression

Apprendre comment rédiger des notes de synthèse concises, comment réaliser une présentation orale qui met l'accent sur l'information clé à transmettre...

Langue vivante

Apprentissage de la grammaire, du vocabulaire classique mais aussi spécifique au domaine commercial et économique.

Culture économique, juridique et managériale

- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale ;
- proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale ;
- exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Developpement de la relation client et vente conseil et animation, dynamisation de l'offre commerciale

- assurer la veille informationnelle ;
- réaliser des études commerciales ;
- vendre ;
- 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 ;
- mettre en place la communication commerciale ;
- évaluer l'action commerciale





Gestion opérationnelle

- gérer les opérations courantes ;
- prévoir et budgétiser l'activité ;
- analyser les performances

Management de l'équipe commerciale

- organiser le travail de l'équipe commerciale ;
- recruter des collaborateurs ;
- animer l'équipe commerciale ;
- évaluer les performances de l'équipe commerciale

Parcours de professionnalisation à l'étranger

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les acquis particuliers des candidats ayant effectué un ou plusieurs stages à l'étranger pour une durée cumulée de 2 mois minimum. Elle prend appui sur les activités réalisées en relation avec les blocs de compétences liés au stage en entreprise, mais sans en évaluer les compétences et savoirs associés par ailleurs évalués dans les épreuves correspondantes.

Entrepreneuriat

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences des candidats dans le domaine de la création ou de la reprise d'une unité commerciale physique ou virtuelle.

Elle s'attache à évaluer la créativité, la capacité d'analyse et la rigueur du candidat, ainsi que sa maîtrise des règles de gestion dans une perspective de pérennité de l'activité proposée.