

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL



Code diplôme :
32031213

Mise à jour : 28 octobre 2019

Durée de la formation

1350 heures sur 2 années complétée par la formation en entreprise pendant la durée du Contrat d'apprentissage

Organisation pédagogique

Formation par la voie de l'apprentissage.
Pédagogie de l'alternance.

Niveau de sortie*

5

*Cadre Européen des Certifications pour
l'éducation et la formation tout au long de la vie

Entreprises d'accueil

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.

Les +

- . Formation en apprentissage avec un rythme de 2 jours en formation/3 jours en apprentissage.
- . Formation gratuite et rémunérée

Votre Unité de Formation :

CAMPUS TEZENAS DU MONTCEL
31 boulevard Alfred de Musset
42000 SAINT ETIENNE

Tel : 04 77 79 14 08

Mail : alternance@tezenas.org

Site internet : <http://www.tezenas.org/institution/formations-superieures-alternance/>

CFA de rattachement :

CFA CréAp (siège régional) - 4 rue de l'oratoire - 69300 Caluire et Cuire
tél. 04 72 10 94 07 - mail cfa.creap@cneap.fr
Association loi 1901 - Numéro UAI : 0693764S N° SIRET : 50304921500026





1 OBJECTIFS

L'objectif de ce programme

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. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

À l'issue de la formation, les participants seront capables :

Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

Le titulaire du BTS MCO accède à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation qui l'emploie et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui. Il peut être amené à créer ou reprendre une unité commerciale en qualité d'entrepreneur.



2 CONDITIONS DE RÉUSSITE

Assiduité en formation, autonomie, travail personnel soutenu, réflexivité

L'obtention du diplôme est subordonnée à la réussite d'un examen final, en fin de deuxième année.

L'examen est constitué d'épreuves obligatoires, écrites ou orales, traitant une ou plusieurs unités et d'une soutenance de rapport de stage.

Pour valider son BTS, il faut donc obtenir la moyenne générale, soit 10/20 minimum.



3 CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRÉE EN FORMATION

Pré requis :

Niveau d'entrée :

- Bac général, technologie ou professionnel validé
- Etre âgé de 15 à 29 ans ou en situation de handicap ou créateur d'entreprise,
- Avoir signé Contrat d'Apprentissage (CDD ou CDI),
- Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

Modalités d'inscription :

- Dossier de candidature complété,
- Participation à la réunion d'information et à l'entretien de vérification des pré-requis,
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant CERFA FA13 Contrat d'apprentissage ou à défaut Attestation d'engagement de l'employeur.

Individualisation du parcours :

- Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique.
- Convention de complément de formation dans une tierce entreprise si l'activité de l'entreprise ne couvre pas tous les champs du programme de formation.
- Modulation de la durée du contrat : de 6 mois à 3 ans en fonction du positionnement, jusqu'à 4 ans pour les personnes en situation de handicap.



4 CONTENUS DE FORMATION

	Disciplines du référentiel du diplôme ou du titre / modules d'enseignement (ECTS) (*)	Répartition prévue en nombre d'heures	
		1ère année	2ème année ou Formation en un an
Enseignements généraux ou théoriques ou transversaux à toutes les disciplines	Culture générale et expression écrite	80	90
	Anglais	80	90
	Culture Economique Juridique et Managériale	100	110
Enseignements professionnels ou spécifiques	Développement de la relation client et vente conseil	120	120
	Animation et dynamisation de l'offre commerciale	120	120
	Gestion opérationnelle	80	80
	Management de l'équipe commerciale	80	80
Total annuel		660	690



5 ÉVALUATION

Afin d'aider l'alternant.e à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre : contractualisation du parcours, évaluation en centre de formation et en entreprise, entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée.

Adaptation aux situations de handicap : session d'examen adaptée.

Épreuves	Coef	Forme
E1 Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite-4H
E2 Communication en langue vivante étrangère	3	Ponctuelle écrite-2H + CCF
E3 Culture économique, juridique et managériale	6	Ponctuelle écrite-4H
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	CCF
E5 Gestion opérationnelle	3	Ponctuelle écrite-3H
E6 Management de l'équipe commerciale	3	CCF



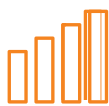
6 MOYENS TECHNIQUES & HUMAINS

Équipement matériel :

- . Salles de cours équipées de vidéo projection et système audio, écran, tableau blanc, connexion internet Wi-Fi
- . Plateau technique : 2 salles informatiques, un amphithéâtre équipé vidéo et audio, serveur RDS à distance

Formateurs :

NOM PRÉNOM	DIPLÔME	MATIÈRES
CHAVOT Christelle	Diplôme Supérieur de Gestion	Gestion opérationnelle Développement de la relation client et vente conseil et Animation dynamisation de l'offre commerciale
DUMAS Anne-Marie	Master II - Administration publique	Culture économique, juridique et managériale
MOORE Kathleen	Bachelor Degree in « English Studies » et permis d'enseignement (équivalent)	Communication en langue vivante étrangère
Bancel Marc	CAPET Economie Gestion option commerce	Management de l'équipe commerciale
BOUNAMA Salah	Licence sciences de l'éducation	Culture générale et expression



7 RÉFÉRENCES

Non concerné ouverture en apprentissage sept 2019

	2018	2017	2016
Taux de réussite	%	%	%
Insertion professionnelle (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	%	%	%
Satisfaction globale Maîtres d'apprentissage (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des MA ayant accompagné un apprenti du CFA)	%	%	%
Satisfaction globale Apprenti.e (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	%	%	%



8 APRÈS LA FORMATION

Suites de parcours possibles :

Possibilité de poursuites d'études dans l'établissement en Bachelor Business Management « Titre professionnel RNCP-Responsable d'agence commerciale de service » en contrat de professionnalisation.

Débouchés professionnels :

En tant que débutant, le titulaire du BTS MCO exerce des postes de :

- 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.



Déroulement de l'action de formation

Dates de formation :

- 1ère année : du 23/09/2020 au 16/08/2021
- 2ème année : du 17/08/2021 au 05/07/2021

Rythme de l'alternance : 2 jours par semaine en UFA

Mixité des publics en formation : Apprentis et stagiaires de la formation professionnelle

Conditions d'inscription

Nombre de places : 18

Modalités pratiques de positionnement sur le dispositif de formation par alternance :

- Réunion d'information collective : de janvier à juillet
- Entretiens individuels de positionnement : de mars à juillet
- Ateliers d'accompagnement à la recherche d'un contrat le cas échéant

Équipement

• Restauration :

Restauration : Possibilité de déjeuner sur place soit au restaurant scolaire soit en salle hors sac équipée

• Hébergement :

Nombreux logements étudiants à proximité de l'établissement ; possibilité d'hébergement à l'internat de l'établissement

• Transport :

Ligne de TRAM à 250 mètres de l'établissement

Gare autocar à 250 mètres de l'établissement : Lignes de bus quotidienne en provenance de Lyon, Roanne, Montbrison...

Gare ferroviaire de Carnot à 250 mètres de l'établissement : Ligne SNCF Le Puy- Lyon

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES...

Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant.e.s et le métier préparé.

Avant chaque période en entreprise, l'alternant.e part avec un projet d'acquisition dont il doit rendre compte systématiquement à son retour. Une relation étroite s'opère entre les apports du CFA et l'expérience en entreprise.

L'équipe éducative prépare l'alternant.e aux exigences du monde de l'entreprise. Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

Deux visites de suivi annuelles sont menées par les formateurs, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage. Pédagogie active privilégiant les mises en situation ou simulations de résolution de problèmes individuelles et collectives, la mobilisation des savoirs sur l'élaboration de projets, une organisation coopérative des apprentissages et une responsabilité personnelle de l'alternant.e (plan de travail, auto-évaluation).



10 MODALITÉS FINANCIÈRES

Aucun frais de scolarité :
formation financée par la taxe d'apprentissage versée par les entreprises.

Rémunération/Statut salarié - apprenti.e :

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de croissance).

Pour les contrats conclus à partir du 1er janvier 2019

Année d'exécution du contrat/ Age de l'apprenti	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 ans à 20 ans	Apprenti de 21 ans à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 ^{ère} année	27%	43%	53%	100% *
2 ^{ème} année	39%	51%	61%	100% *
3 ^{ème} année	55%	67%	78%	100% *

* ou du salaire minimum conventionnel de l'emploi occupé

Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur)

AVANTAGES DE L'APPRENTISSAGE

POUR L'APPRENTI.E :

- 1 - Le salaire de l'apprenti est exonéré de charges sociales ce qui signifie que le salaire brut est le même que le salaire net.
- 2 - Carte Etudiant des métiers donnant accès à certaines réductions.
- 3 - L'apprenti peut bénéficier d'aides :
 - Pour l'acquisition du 1^{er} équipement
 - Pour l'hébergement
 - Pour la restauration
 - Pour la mobilité internationale
 - Une allocation en cas de logement indépendant
 - Une participation au permis de conduire de 500€ versée directement par le CFA à l'auto-école.

POUR L'EMPLOYEUR, AIDE UNIQUE AUX EMPLOYEURS PRIVÉS DE MOINS DE 250 SALARIÉS :

Site à consulter :

https://www.alternance.emploi.gouv.fr/portail_alternance/