

# BTS Management Commercial Opérationnel (BTS MCO)

## Objectifs

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.

A la fin de sa formation, le titulaire sera donc à même de :

- Gérer la relation avec la clientèle (vente, conseil, fidélisation).
- Gérer et animer l'offre des produits et des services.
- Manager l'équipe commerciale et gérer l'unité commerciale.
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale.
- Digitalisation des activités commerciales (sites web, applications et réseaux sociaux, blogs...).

## Entreprises d'accueil

Grande distribution, Banque-Assurances, Textile/Habillement, Alimentaire/Restauration, Hôtellerie et Loisirs, Secteur Automobile, Téléphonie, Domaine Sportif, Secteur Brico-Déco-Jardin, Secteur Culture et Loisirs, Secteur Beauté-Bien-être, Agence d'intérim, Associations à but non lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services...

## Public concerné

- Jeunes de 16 à 25 ans, dont la qualification est insuffisante pour pouvoir accéder au métier souhaité,
- Salariés en reconversion professionnelle,
- Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus, inscrits à Pôle emploi.

## Prérequis

- **Niveau d'entrée** : Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie et sens des responsabilités.

## Modalités d'inscription

- Dossier de candidature complété.
- Participation à l'entretien de vérification des prérequis.
- Signature d'un Contrat de professionnalisation et/ou d'une convention de formation ou à défaut Attestation d'engagement de l'employeur.

**Effectif par groupe** : 10 à 25 personnes (en mixité avec des apprentis).

## Formation continue

### Code RNCP

34031

### Niveau de sortie

Titre/Diplôme reconnu par l'Etat de Niveau Niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+2, soit 120 crédits ECTS.

### Durée de la formation

- 1 176 heures (sur 2 ans).
- Démarrage en septembre.

*Personnalisation du parcours possible en fonction des compétences acquises et d'éventuelles situations de handicap.*

### Rythme de la formation

- Rythme hebdomadaire (35 heures) : 2 jours en centre de formation (16 heures) et 3 jours en entreprise
- Le calendrier est adapté au rythme de l'entreprise d'accueil.
- Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription.

## Lieu de formation



### Ecole Supérieure du Léman

18 bis avenue Jules Ferry CS 30100  
74207 THONON LES BAINS Cedex  
04 50 71 90 10  
contact@eslthonon.fr  
www.esl-thonon.fr

## Contenu de formation

	Matières
Matières générales	Culture générale et expression
	Anglais
	Culture économique, juridique et managériale
Matières professionnelles	Développement de la relation client et vente conseil
	Animation et dynamisation de l'offre commerciale
	Gestion opérationnelle
	Management de l'équipe commerciale

## Évaluations certificatives / Sessions d'examen \*

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
<b>E1 : Culture générale et expression</b>	3	Ponctuel	Ecrit (4 heures)
<b>E2 : Communication en langue vivante étrangère</b>			
• Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Ponctuel	Ecrit (2 heures)
• Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5	Ponctuel	Oral (20 + 20 min)
<b>E3 : Culture économique, juridique et managériale</b>	3	Ponctuel	Ecrit (4 heures)
<b>E4 : Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale</b>			
• Développement de la relation client et vente conseil	3	Ponctuel	Dossier
• Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Ponctuel	Dossier
<b>E5 : Gestion opérationnelle</b>	3	Ponctuel	Ecrit (3 heures)
<b>E6 : Management de l'équipe commerciale</b>	3	Ponctuel	Oral

\* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

### Possibilité de valider :

- L'épreuve E1 Culture générale et expression et l'épreuve E2 langue vivante étrangère pour tout détenteur d'un BTS.
- L'épreuve E3 pour tout détenteur d'un BTS avec module économique.

## Méthodes mobilisées

Pédagogie de l'alternance.

Le formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des apprenant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi des périodes d'application en milieu professionnel sont mis en place, en particulier le livret de suivi, dont l'utilisation est obligatoire.

Un suivi systématique de la période en entreprise est mené par les formateurs et un dialogue régulier est noué avec les tuteurs.

Pédagogie active privilégiant les mises en situation ou simulations de résolution de problèmes individuelles et collectives (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques), la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets, une organisation coopérative des apprentissages et une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

## Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quiz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral...).

- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le tuteur).

- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée.

## Références\*

	2019-2020
Taux de réussite global	100%
Satisfaction globale Apprenants (Enquête réalisée en fin de formation)	100%

\* Taux moyens au niveau régional (tous statuts formation continue confondus).

## Modalités financières

Coût de la formation : 9.15 €/ heure net de taxes.

Prise en charge financière par l'OPCO de l'entreprise pour les contrats de professionnalisation. Pour tout autre statut, nous consulter.

## Rémunération de l'apprenant en contrat de professionnalisation

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

Âge	Titulaire d'un titre ou diplôme professionnel de niveau 4 ou plus	Autre
Moins de 21 ans	65% du SMIC	55% du SMIC
21 à 25 ans	80% du SMIC	70% du SMIC
26 ans ou plus	100% du SMIC ou 85 % du salaire minimum conventionnel (le plus avantageux pour l'apprenant)	

## Dates de la formation

Promotion	Date de début de la formation	Date de fin de la formation (incluant examens)
2021 - 2023	06/09/2021	30/06/2023

**Les inscriptions sont ouvertes de 01/02/2021 au 06/09/2021 (sous réserve de places disponibles).**

## Après la formation

### Suites de parcours possibles / Passerelles :

- Licence professionnelle du domaine commercial.
- Licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion).
- École supérieure de commerce ou de gestion.
- École spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

### Débouchés professionnels :

- Chef des ventes.
- Chargé de clientèle.
- Attaché commerciale.
- Responsable de magasin.
- Chef de rayon.
- Vendeur conseil.
- Responsable e-commerce.
- Manager.

## Informations pratiques

### • Accès par transports

- Places de parking gratuites aux alentours, stationnement payant souterrain et de surface.
- Parc à vélo/moto.
- Ligne de bus à proximité (Ligne B).
- Gare TGV TER Thonon Les Bains.

### • Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

### • Restauration

- Self sur place.
- Salle repas équipée d'un réfrigérateur et micro-ondes.
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité.

### • Hébergement

- Liste de logements chez l'habitant transmis par le centre.

## Les + de la formation

### Engagements et partenariats

Le Certificat Voltaire et le test TOEIC (Test of English for International Communication) sont proposés en deuxième année de formation (centre d'examen privé).

### Matériel / Équipement

- Salles de cours équipées de vidéo projection et sonorisation.
- Salles informatiques.
- Accès WIFI.

## Lieu de formation



### Ecole Supérieure du Léman

18 bis avenue Jules Ferry CS 30100  
74207 THONON LES BAINS Cedex  
04 50 71 90 10  
contact@eslthonon.fr  
www.esl-thonon.fr

### Organisme de formation :



4 rue de l'Oratoire  
69300 Caluire et Cuire  
04 72 10 94 08  
cfc@akteap.cneap.fr  
www.cfa-creap.com

Association loi 1901  
N°SIRET : 503 049 215 00026  
Déclaration d'activité  
enregistrée sous le numéro  
84 69 17362 69.  
Cet enregistrement ne vaut  
pas agrément de l'Etat.