

S
T
B

Management Commercial Opérationnel

> Formez-vous
où vous voulez,
quand vous voulez !

Contactez-nous !

04 94 21 36 42

samantha.franck@eformacampus.fr
www.eformacampus.fr

Siège social :

515 avenue Pablo Picasso - 83160 La Valette-du-Var

 E-FORMA
CAMPUS



Apprentissage

Bac + 2

100% en ligne



Durée : 1350h
Formation uniquement
en alternance



Démarrage :
entre le 01/07
et le 31/12



Certification :
Diplôme d'Etat
Niveau 5 (Bac+2)



Crédit ECTS : 120

Vous avez choisi les métiers de la vente et de la distribution, préparez le diplôme Bac+2 de référence du secteur !

Dans le cadre de cette formation, vous développerez vos compétences en vente, commerce et gestion d'un point de vente. Le titulaire du BTS MCO a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale.

Vous deviendrez un professionnel compétent dans la gestion de la relation clients, le management d'équipes, la gestion de la performance et le développement commercial.

Au terme de cette formation, vous serez capable de :

- développer la relation client
- assurer la vente conseil
- animer et dynamiser l'offre commerciale
- manager l'équipe commerciale
- assurer la gestion opérationnelle

Vous obtiendrez à l'issue de la formation* :

- **un diplôme d'État** : vous obtenez le BTS "Management Commercial Opérationnel" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le n°38362, par arrêté du 15/10/2018 publié au Journal Officiel du 07/11/2018
- **120 crédits ECTS** (Système européen de transfert et d'accumulation de crédits) permettent de reconnaître les diplômes dans tous les pays de l'Union européenne.
- **0€ de frais d'inscription et 0€ de frais de dossier**

**Sous réserve de réussite aux épreuves finales*

Nos points forts :

✓ **Des cours écrits et vidéos**

- + Accès illimité aux 4000 cours du soir en direct & replay
- + Accompagnement pédagogique personnalisé
- + Suivi des projets professionnels
- + Coaching carrière

✓ **Ecole membre de Formagroupe ayant 25 ans d'expérience dans la formation continue, l'enseignement supérieur et l'alternance.**



Culture générale et expression (BTS)

Comprendre et argumenter

- Méthodologie d'analyse des œuvres
- Méthodologie de l'essai

S'informer et se documenter

- Se documenter à travers le temps, s'informer à l'ère d'internet et des réseaux sociaux.
- Maîtriser les outils de la recherche documentaire et la veille
- Organiser sa recherche d'information
- S'appuyer sur les bons supports
- Extraire les informations d'un document organisé ou non
- Traiter l'information
- Apprendre l'analyse comparative
- Qualifier et relativiser les informations en fonction de la transtextualité
- Établir un bilan critique sur un document ou un sujet
- Reconnaître les différents biais cognitifs
- Reconnaître les différentes techniques
- sophistiqués et l'art d'avoir toujours raison

Lire et comprendre un message

- Analyse littéraire - Méthodologie et outils
- Savoir lire des documents graphiques
- Analyser la forme pour comprendre le fond d'un texte seul ou dans un corpus

Écrire un message

- Rechercher une idée, extraire une idée d'un fait, d'un exemple, d'un document
- Classer ses idées, les ordonner / Construire un plan
- Savoir nuancer, relativiser, modaliser.
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 1
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 2
- Les règles de l'argumentation
- Développer et illustrer une idée
- Choisir le moyen de communication
- Rédiger un message lisible
- S'impliquer dans le message / Présenter son point de vue
- Réaliser un message authentique
- Utiliser les déictiques et embrayeurs à bon escient
- Les connecteurs logiques
- Structurer son discours pour qu'il soit logique
- Les niveaux de langue
- Les écrits professionnels :
 - La lettre
 - Note de synthèse
 - Les écrits pro :
 - Le rapport professionnel
 - Les écrits pro :
 - CR et PV

Culture économique, juridique et managériale

Intégration de l'entreprise dans son environnement

- Les agents économiques
- Les mécanismes de marché
- Les partenaires financiers de l'entreprise sur le marché
- L'introduction aux principes généraux des droits des contrats
- La formation, contenu et exécution du contrat
- Les finalités de l'entreprise
- Les parties prenantes
- Les logiques d'entreprise
- Les indicateurs de performances

Régulation de l'activité de l'entreprise

- La croissance économique
- L'État et le fonctionnement du marché
- Les politiques économiques
- Les limites de l'intervention de l'État
- La régulation supranationale
- La régulation des activités économiques par le droit
- L'environnement de l'entreprise
- Le rôle de l'innovation

Organiser de l'activité de l'entreprise

- Les choix de production de l'entreprise
- La chaîne de valeur
- Les principes et les finalités de l'impartition
- Les structures adaptées à l'activité lucrative
- Le choix d'une structure juridique : entreprise individuelle ou société commerciale
- Les structures adaptées à l'activité non lucrative
- Identifier le risque pour protéger
- Anticiper le risque pour éviter sa réalisation
- Assumer le risque
- Les structures de l'entreprise
- Les ressources et compétences de l'entreprise
- Les styles de management et de direction
- Les responsabilités et les contre-pouvoirs
- Le financement de l'entreprise

Impact du numérique sur la vie de l'entreprise

- L'évolution des modèles économiques
- Les normes et standards
- La protection juridique des actifs
- Les techniques des relations immatérielles
- Les risques de l'utilisation de l'immatériel
- Les incidences du numérique sur le management

Mutations du travail

- Le marché du travail
- L'introduction à la trinité de l'activité professionnelle
- L'accès au régime juridique d'activité professionnelle
- Le Régime, droits et obligations des salariés
- Les droits et obligations des indépendants
- La modification de la relation de travail
- La rupture de la relation de travail
- Les interlocuteurs de l'entreprise
- Mobiliser les ressources humaines
- La GPEC



Choix stratégiques de l'entreprise

- Définir une démarche stratégique
- Établir un diagnostic stratégique
- Effectuer des choix stratégiques

Langue vivante Anglais

Réussir mon épreuve de langue vivante étrangère

- Les épreuves de langues en BTS Assurance
- Comment analyser un corpus de documents
- Comment présenter ses idées à l'oral en français
- Comment présenter ses idées à l'oral en LE 1
- Participer à un entretien en langue étrangère
- Ecrire un compte rendu en français à partir d'un corpus de texte
- Ecrire un compte rendu en anglais à partir d'un corpus de texte
- La méthodologie de la traduction en anglais

Anglais professionnel

- Looking for a job
- Applying for a job
- In a job interview
- Leading meetings
- Organizing an online meeting
- Starting a business
- Navigating the working world
- Talking about social system and taxes
- Choosing a business strategy
- Negotiating a business deal
- Knowing your customers
- Innovating to distinguish yourself on the market
- Managing the supply chain
- Marketing and advertising in the 21st century
- Fighting for the planet at work
- Advocating for fairness in the globalized trade world
- Interacting in an multicultural environment
- The Commonwealth
- The British Isles
- English speaking countries in America
- English speaking countries in Africa
- English speaking countries of the Pacific
- Understanding the different accent of the English-speaking world / Culture anglophone : les différents accents
- L'usage des verbes irréguliers
- Les médias du monde anglo-saxon

Développer la relation client et assurer la vente conseil

Assurer la veille

- Le système d'information
- Le système d'information mercatique
- Le stockage et la sauvegarde de données
- La diffusion de l'information commerciale
- La diffusion de l'information : Interface graphique
- La diffusion de l'information : Images et animations
- La gestion du SIC et ses enjeux
- La RGPD

Réaliser des études commerciales

- Méthodologie des études commerciales
- La recherche documentaire
- L'étude qualitative
- L'étude quantitative
- Réaliser une enquête de A à Z
- La concurrence
- Les clients de l'UC

Vendre dans un contexte omnicanal

- La démarche mercatique
- Les étapes de la démarche mercatique
- L'Unité commerciale
- Adapter la relation commerciale à un contexte omnicanal
- L'étude du comportement du consommateur
- Les 10 étapes de la vente
- L'argumentation
- La conclusion de la vente
- Les réclamations
- L'entretien de vente décrypté par un pro
- Les outils numériques d'aide à la vente
- Les spécificités de la vente en BtoB

Entretenir la relation client

- La fidélisation
- La satisfaction de la clientèle
- La mercatique après vente

Animer et dynamiser l'offre commerciale

Élaborer et adapter l'offre de produits et services

- L'approche générale du marché
- Le marché et son analyse
- La construction de l'offre
- La promotion des ventes
- La relation producteurs / distributeurs
- La mercatique des achats et logistique

Organiser l'espace commercial

- L'organisation de l'espace de vente
- Le merchandising
- L'approvisionnement et les achats
- L'équipement et la maintenance

Développer les performances de l'espace commercial

- La mise en valeur de l'offre
- Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente
- Mettre en place les actions de merchandising de séduction
- Préparer une action promotionnelle
- L'animation commerciale
- Assurer la mise en œuvre d'une animation
- Mettre en œuvre l'action promotionnelle

Concevoir et mettre en place la communication commerciale

- Informer la clientèle
- Installer la signalétique
- Les médias
- La communication des réseaux d'UC

Assurer la gestion opérationnelle

Gérer les opérations courantes

- La gestion des flux
- La facturation et les opérations de règlement
- La relation avec les banques
- La gestion économique des stocks
- Suivre les règlements et la trésorerie
- L'analyse du bilan
- L'analyse du compte de résultat
- La fixation du prix
- La gestion du risque client

Prévoir et budgéter l'activité

- La prévision des ventes
- Les budgets
- Les investissements
- La rentabilité des investissements

Analyser les performances

- La mise en œuvre de tableaux de bord
- L'analyse des charges et seuil de rentabilité
- La gestion du SIC et ses enjeux

Manager l'équipe commerciale

Organiser le travail de l'équipe commerciale

- Le contexte réglementaire du management de l'équipe commerciale
- Les outils de l'organisation du travail
- L'ordonnancement des tâches

Recruter des collaborateurs

- Les enjeux du recrutement
- Les étapes du recrutement

Animer l'équipe commerciale

- La communication managériale appliquée
- La préparation et animation d'une réunion
- L'animation de l'équipe commerciale
- La rémunération de l'équipe commerciale
- La formation et développement du potentiel de l'équipe
- Gérer les conflits
- La gestion des risques psycho-sociaux

Évaluer les performances de l'équipe commerciale

- L'évaluation des performances de l'unité commerciale
- Le cas particulier du tableau de Bord



Débouchés :

- Vendeur / Vendeuse
- Chef de secteur / Cheffe de secteur
- Téléconseiller / Téléconseillère
- Chargé / Chargée de relation client
- Chargé / Chargée de clientèle
- Responsable de rayon
- Assistant / Assistante chef de rayon

Modalités :

Conditions d'admission BTS

Pour entrer en formation préparant au titre visé, le candidat doit (pour un BTS en 2 ans) :

- ✔ **Avoir validé un diplôme ou un Titre certifié de niveau 4 (Bac ou équivalent)**

ou

- Justifier d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle à temps plein dans un domaine en lien avec la finalité du BTS

ou

- Avoir entre 16 et 29 ans

Notre organisme de formation est parfaitement équipé pour recevoir des personnes en situation de handicap. Notre référent Handicap est M. PIREAUX : jp.pireaux@formagroupe.fr

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin



Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- Inscription et démarrage de juillet à décembre
 - Possibilité de se connecter de façon illimitée et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues
 - Planning individualisé en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning)
 - Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera différentes activités d'apprentissage FOAD portées par la plateforme de formation en ligne.
- Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de E-Forma Campus et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- Accompagnement à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ✓ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et à l'ensemble des ressources ainsi que prestations d'accompagnement qui seront offertes à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ✓ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'*Education Team* : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de E-Forma Campus et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la *Training assistance*.
- ✓ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ✓ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ✓ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le *Career Center*.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant à l'adresse : jp.pireaux@formagroupe.fr

**Formez-vous
où vous voulez,
quand vous voulez !**

