

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL (MCO)

Spécialisation E-commerce

DURÉE : 1350H

*Le titulaire du BTS **Management Commercial Opérationnel (MCO)** a pour perspective de prendre en responsabilité opérationnelle tout ou partie d'une unité commerciale virtuelle permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services.*

Il 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 ou de l'unité commerciale.

- Pré-requis** • avoir un niveau BAC
- Rythme** BTS en 2 ans : 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise
- Validation** • BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)
• diplôme délivré par l'Éducation nationale après réussite aux examens finaux (oraux et écrits)

CONTENU DE LA FORMATION

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

Développement de la relation client et vente conseil

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Elaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale

Gestion opérationnelle

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Elaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

Management de l'équipe commerciale

- Evaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation des plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Evaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

MATIÈRES GÉNÉRALES

Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Langue vivante étrangère 1

Niveau B2 du CERCL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension des documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL (MCO)
Spécialisation E-commerce