



# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL (MCO)

**FORMATION EN ALTERNANCE** *Code RNCP : 38362*

## Conditions d'accès

Accessible à tout titulaire d'un Baccalauréat (Bac. général, technologique ou professionnel) ou certification de niveau 4.

## Contact

Scannez ce QR Code pour entrer en contact avec votre Chargé.e de Relation Clients :



# BTS

## MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL (MCO)

Éligible CPF



Prérequis Bac  
ou certification niv. 4



Durée  
2 ans



Formation  
rémunérée



Réseau d'entreprises  
partenaires



Campus  
d'Orléans et Tours

TARIFICATION | **Dispositif apprentissage** : Tarification selon le niveau de prise en charge par certification et par branche précisé dans le référentiel publié par France Compétences | **Autres dispositifs** : Nous consulter.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS VISÉS

Dans un contexte d'activités commerciales digitalisées (omnicanalité de la gestion de la relation client) et de mobilisation de compétences transversales, l'apprenant sera capable d'exercer son activité en autonomie et assurera son employabilité grâce à une polyvalence fonctionnelle reposant sur les axes suivants :

- Prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale.
- Prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.
- Mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

### DESCRIPTIF DE LA FORMATION

#### + OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer la relation client et assurer la vente conseil

- Assurer la veille informationnelle et réaliser des études commerciales
- Vendre et entretenir la relation client
- Utiliser les techniques de communication adaptées

Animer et dynamiser l'offre commerciale

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services

- Organiser l'espace commercial et développer ses performances
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Évaluer l'action commerciale

Assurer la gestion opérationnelle

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

Manager l'équipe commerciale

- Anticiper, planifier et organiser le travail de l'équipe commerciale

- Recruter des collaborateurs, animer et évaluer l'équipe commerciale

Culture générale et expression

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en respectant les contraintes de la langue
- Synthétiser des informations
- Argumenter à partir d'une problématique
- Développer une culture générale

Développer une culture économique, juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques et/ou managériales
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Communiquer en langue vivante étrangère

**LV1 : Anglais**

- Niveau visé du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) : B2
- Communiquer de façon opérationnelle dans une langue étrangère à l'écrit et à l'oral

**LV2 : Espagnol**

- Niveau visé du CECRL : B1
- Comprendre l'essentiel d'une conversation et interagir de façon simple

#### + CONTENU DE LA FORMATION

1350 heures de formation réparties sur deux années :

Blocs de compétences	Durée
Bloc 1 : Développement de la relation client et vente conseil	229 h
Bloc 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale	192 h
Bloc 3 : Gestion opérationnelle	192 h
Bloc 4 : Management de l'équipe commerciale	120 h
Enseignements Généraux	
Bloc 5 : Culture générale et expression	143 h
Bloc 6 : Culture économique, juridique et managériale	230 h
Langue vivante 1	152 h
Langue vivante 2	76 h
Un accompagnement socio-professionnel éducatif et européen permet la réflexion et la mise en action autour des éléments relatifs au suivi et à l'orientation post-formation des apprenants.	16 h

## + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée en présentiel et partiellement en distanciel selon un rythme d'alternance qui permet une montée en compétences progressive en s'appuyant sur le vécu de l'apprenant en entreprise.

Alternance entre transfert de savoir-faire et appropriation théorique: mises en situations, analyses de cas, exposés théoriques, jeux de rôles, temps d'échanges... avec la mise en perspective des compétences transversales : travail en équipe, interactivité, autonomie.

L'approche concrète des concepts étudiés permet à l'apprenant de transposer les notions abordées à sa situation en entreprise.

Les supports de cours et autres outils sont remis aux apprenants, voire créés dans le cadre de la séquence sous forme papier et/ou électronique.

L'éventail des méthodes pédagogiques est utilisé : cours magistral, maïeutique, démonstration, classe inversée, ... dans un cadre présentiel ou asynchrone.

## + MOYENS TECHNIQUES

Accès et utilisation des moyens logiciels (Sphinx), informatiques et digitaux (suite Office, MédiaPlus, ...), outils de travail coopératif à distance (Teams).

## + TUTORAT PÉDAGOGIQUE

L'appui par un formateur référent est assuré tout au long du parcours pédagogique. Il porte sur le suivi individualisé des acquisitions en cours de formation et en situation de travail et prend la forme d'entretiens de tutorat. L'accompagnement personnalisé permet ainsi l'ajustement du parcours de formation.

## + CERTIFICATION

La formation permet la délivrance d'un Brevet de Technicien Supérieur, diplôme de niveau 5 délivré par l'Education Nationale donnant droit à 120 ECTS (European Credits Transfer System). La certification intègre des épreuves terminales mais aussi des épreuves sous forme de contrôle en cours de formation.



# ORGANISATION DE LA FORMATION



## + POSITIONNEMENT EN ENTRÉE DE FORMATION

Un entretien conseil sera dans un premier temps mené par le Chargé de Relation Client. Celui-ci s'assure des pré requis nécessaires à l'entrée en formation. Dans un second temps, selon les besoins, une étude plus approfondie sera effectuée par le chef de projet en design de parcours.

## + DURÉE DE LA FORMATION

Nombre de jours : formation sur 2 ans.  
Durée/ jours : 1350 heures.

## + POINTS FORTS

- Un parcours d'accompagnement à la détermination du projet d'orientation est proposé au candidat en amont de son entrée en formation ainsi qu'une aide à la recherche d'entreprises permettant la signature d'un contrat en alternance. (Accompagnement méthodologique, espaces ressources, mise en relation avec les entreprises partenaires).

- Établissement habilité par l'Education Nationale à organiser les épreuves en Contrôle en Cours de Formation.

- Une relation partenariale de proximité : un accompagnement personnalisé en formation et des contacts réguliers avec

l'entreprise, une co-construction des parcours professionnels.

- Un référent handicap accompagne l'apprenant tout au long de son parcours de formation, notamment pour l'aménagement de la formation et des modalités de certification.

## + EMPLOYABILITÉ ET POURSUITE D'ÉTUDES

L'apprenant peut accéder à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'entreprise qui l'emploie et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui.

### Codes Métiers ROME :

**D1401** – Assistanat commercial  
**D1501** – Animation de vente  
**M1704** – Management relation clientèle  
**M1705** – Marketing  
**D1506** – Marchandisage

Il peut de même être amené à créer ou reprendre une entreprise en qualité d'entrepreneur.

Les poursuites d'études sont possibles en L3 générales et/ou professionnelles dans les domaines suivants (non exhaustif) : vente, management, organisation, RH, marketing.

# DEVENIR ALTERNANT.E

## EN 5 ÉTAPES AVEC AFTEC FORMATION

01

### PRÉINSCRIPTION

Remplir le formulaire de préinscription sur notre site [formation-aftec.com](http://formation-aftec.com), rubrique Alternance/devenir alternant.



Flashez et préinscrivez-vous

02

### TEMPS D'INFORMATION

Participer à un temps d'information bimensuel dans notre établissement / ou en distanciel ;

**Vous recevrez des informations sur :**

- Le contrat d'apprentissage/contrat de professionnalisation.
- La formation choisie, le contenu, les finalités professionnelles, les activités à réaliser en entreprise, les débouchés et poursuites d'études.
- Télécharger un dossier de candidature.

03

### MODALITÉS D'INSCRIPTION

Retourner le dossier de candidature, puis prendre rendez-vous avec un **Chargé de Relation Clients**.

04

### ENTRETIEN CONSEIL

**Vous recevrez des informations et conseils sur :**

- La recherche d'entreprises
- La rédaction de votre CV et la lettre de motivation
- L'entretien de recrutement : des outils de préparation
- Votre projet professionnel
- Des réponses à toutes vos questions...

05

### RECHERCHE ET SIGNATURE D'UN CONTRAT

**Proposer votre candidature (CV + lettre de motivation) aux entreprises afin de signer un contrat d'alternance.**

- Communiquer avec le Chargé de Relation Clients sur l'avancée de vos recherches.
- Faire valider par le CRC les activités proposées par l'entreprise qui recrute.
- Signer le contrat d'alternance avec l'aide du CRC.



Réseau des Référénts Handicap



**'aftec**  
Alternance Post-Bac  
& Formation Professionnelle

22 av. des Droits de l'Homme - 45000 ORLÉANS | 02 38 22 13 00  
244 rue Giraudeau - 37000 TOURS | 02 47 36 20 50  
2 rue Bernard Palissy - 37500 CHINON | 02 47 93 43 00

[www.formation-aftec.com](http://www.formation-aftec.com)  
[info@formation-aftec.com](mailto:info@formation-aftec.com)