

# BTS – Management Commercial Opérationnel (MCO)

Diplôme de l'éducation nationale  
Certifié par le Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 5

[RNCP34031](#)

[BO du 15 octobre 2018](#)

## OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

Le BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) est un diplôme national de l'enseignement supérieur conférant à son titulaire niveau BAC+2. A ce titre, le diplôme du BTS MCO confère les mêmes droits à tous ses titulaires, quel que soit l'établissement qui l'a délivrée

Constituant le premier niveau de la pyramide des diplômes post baccalauréat, le BTS MCO a pour vocation première de sanctionner un niveau de connaissances et de compétences générales, mais aussi spécialisées, nécessaire à la prise en responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale pour son titulaire. Le BTS MCO atteste de l'acquisition d'un socle de connaissance nécessaire à l'exercice de la profession de conseiller de vente et de services, vendeur, chargé de clientèle, marchandiseur, manager d'une unité commerciale de proximité....

Ce diplôme permet une insertion professionnelle essentiellement en tant que conseiller commercial, chargé de clientèle, vendeur spécialisé, marchandiseur. Le titulaire du BTS MCO peut également valoriser ses compétences en technique de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale mais également en communication et la mise en place en permanence d'applications et technologies digitales ainsi que d'outils de traitement de l'information.

Le BTS MCO permet de poursuivre des études :

- en licence professionnelle Responsable en Développement Commercial...
- en école de Commerce...
- en Bachelor Événementiel...

## ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du BTS MCO exerce les activités relevant des domaines suivants :

- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale.

La mise en œuvre de ces activités peut varier selon la nature, la taille et les modalités de fonctionnement des organisations concernées, le type et la complexité des produits ou des services commercialisés.

Le titulaire du BTS MCO exerce son activité au sein d'une organisation qui distribue des produits et/ou services et propose une expérience d'achat omnicanale.

## DURÉE ET DATE DE LA FORMATION

**DURÉE 1 AN** : 630 heures de formation en deuxième année (sous réserve de modification des programmes par le certificateur)

UFA Haute Follis – 25 rue du Mans - Laval

Temps en entreprise → voir calendrier de l'alternance

**DATE DE LA FORMATION** : du 1<sup>er</sup> SEPTEMBRE année N au 31 AOUT année N

## PRÉREQUIS

Pour intégrer la 2<sup>ème</sup> année de BTS MCO, le candidat doit :  
être titulaire d'un baccalauréat et avoir validé la 1<sup>ère</sup> année du BTS MCO avec une moyenne annuelle supérieure ou égale à 12/20.

<https://www.education.gouv.fr/bo/21/Hebdo36/MENE2126480N.htm>

Unités d'enseignements	2 <sup>ème</sup> année En UFA
U1 – Culture générale et expression	X
U21 - Langue vivante étrangère : Anglais Compréhension de l'écrit et expression écrite	X
U22 – Langue vivante étrangère : Anglais Production orale en continu et interaction	X
U3 – Culture économique juridique et managériale	X
UF1 – Langue vivante étrangère 2 : Allemand ou Espagnol Facultatif	X
U41- Développement de la relation client et vente	X
U42- Animation, dynamisation de l'offre commerciale	X
U5- Gestion opérationnelle	X
U6- Management de l'équipe commerciale	X

## PROGRAMME ET UNITÉS D'ENSEIGNEMENT

ANNÉE	UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	THÈMES ÉTUDIÉS
2 <sup>ème</sup> année	<b>U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION</b>  Niveau 5 - 36 heures	<b>Compétences visées :</b> 1-Appréhender et réaliser un message écrit 2-Respecter les contraintes de la langue écrite 3-Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production 4-Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture 5-Communiquer oralement 6-S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs 7-Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message
	<b>U21 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS</b> <b>Compréhension de l'écrit et expression écrite</b>	<b>Compétences visées :</b> Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence) pour les activités langagières suivantes : 1- Compréhension de documents écrits 2- Production écrite 3- Compréhension de l'oral 3- Production et interactions orales
	<b>U22 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS</b> <b>Compréhension orale, Production orale en continue et interaction</b>  Niveau 5 – 54 heures	1- Compréhension de l'oral 2- Production et interactions orales
	<b>U3 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE</b>  Niveau 5 – 72 heures	<b>Compétences visées :</b> 1-Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée 2-Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale 3-Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées 4-Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique 5-Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée
	<b>UF1 - LANGUE ÉTRANGÈRE VIVANTE 2 – FACULTATIVE</b> <b>ALLEMAND OU ESPAGNOL</b>  Niveau 5 - 36 heures	<b>Compétences visées :</b> Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : 1-Compréhension de documents 2-Production et interactions orales
	<b>UF2 – PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER</b>  Niveau 5 – 36 heures <i>Facultatif – sous réserves de candidats suffisants</i>	<b>Compétences visées :</b> 1- Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel 2- Comparer les pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français 3- Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises
	<b>UF3 – ENTREPRENEURIAT</b>  Niveau 5 – 36 heures <i>Facultatif – sous réserves de candidats suffisants</i>	<b>Compétences visées :</b> 1- Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale 2- Choisir le positionnement de l'unité commerciale 3- Évaluer le potentiel commercial 4- Mesurer la solidité des relations de partenariat envisagées 5- Effectuer la gestion prévisionnelle des ressources humaines 6- Étudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise

ANNÉE	UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	THÈMES ÉTUDIÉS
2 <sup>ème</sup> année	<b>U41 – DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL</b>  Niveau 5 : 90 heures	1- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale 2- Vente conseil 3- Suivi de la relation client 4- Suivi de la qualité de services 5- Fidélisation de la clientèle 6- Développement de la clientèle
	<b>U42 – ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE</b>  Niveau 5 – 108 heures	1- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services 2- Agencement de l'espace commercial 3- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel 4- Mise en valeur de l'offre de produits et de services 5- Organisation de promotions et d'animations commerciales 6- Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale 7- Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale 8- Analyse et suivi de l'action commerciale
	<b>U5 – GESTION OPÉRATIONNELLE</b>  Niveau 5 - 72 heures	1- Fixation des objectifs commerciaux 2- Gestion des approvisionnements et suivi des achats 3- Gestion des stocks 4- Suivi des règlements 5- Élaboration des budgets 6- Gestion des risques liés à l'activité commerciale 7- Participation aux décisions d'investissement 8- Analyse des performances 9- Mise en œuvre du <i>reporting</i>
	<b>U6 – MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE</b>  Niveau 5 : 72 heures	1- Évaluation des besoins en personnel 2- Répartition des tâches 3- Réalisation de plannings 4- Organisation du travail 5- Recrutement et intégration 6- Animation et valorisation de l'équipe 7- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe 8- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

## COMPÉTENCES ET ÉVALUATIONS ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

ANNÉE	UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
2 <sup>ème</sup> année	<b>U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION</b>  Niveau 5 - 36 heures	1-Appréhender et réaliser un message écrit 2-Respecter les contraintes de la langue écrite 3-Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production 4-Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture 5-Communiquer oralement 6-S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs 7-Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message	<b>Nature</b> : <b>épreuve écrite</b> portant sur l'étude d'un ou de 3 à 4 documents de nature différentes (texte littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques...) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la 2 <sup>ème</sup> année de BTS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte. Première partie : synthèse (notée sur 40) Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis. Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20). Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés. La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menée dans l'année en cours de "culture générale et expression". Note globale ramenée à 20 points. <b>Durée</b> : 4 heures <b>Coefficient</b> : 3 <b>ECTS</b> ( <i>European Credits Transfer System</i> ) : 12 crédits européens

ANNÉE	UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
2 <sup>ème</sup> année	<b>U21 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS</b> <b>Compréhension de l'écrit et expression écrite</b>  <b>U22 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS</b> <b>Compréhension de l'oral – Production orale en continu et en interaction</b>  Niveau 5 – 54 heures	Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence) pour les activités langagières suivantes : 1-Compréhension de documents écrits 2- Production et interaction écrites  Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière de compréhension orale.	<b>Nature : épreuve écrite</b> portant sur un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes. <b>Durée : 2 heures.</b> <b>Coefficient : 1.5</b>  <b>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF)</b> , sous forme d'évaluation orale portant sur un ou plusieurs documents (texte et/ou document audio au vidéo d'une durée maximal de 3 minutes). <b>Durée : 20 minutes</b> et 20 minutes de préparation <b>Coefficient : 1.5</b> <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 14 crédits européens</b>
	<b>U3 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE</b>  Niveau 5 – 72 heures	1-Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée 2-Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale 3-Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées 4-Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique 5-Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée	<b>Nature : épreuve écrite</b> portant sur l'étude d'une ou de plusieurs situations pratiques avec, le cas échéant, une ou plusieurs questions. <b>Durée : 4 heures</b> <b>Coefficient : 3</b> <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 16 crédits européens.</b>
	<b>UF1 - LANGUE ÉTRANGÈRE VIVANTE 2 – FACULTATIVE ALLEMAND OU ESPAGNOL</b>  Niveau 5 - 36 heures	Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : 1-Compréhension de documents écrits 2-Production et interaction écrites 3-Production et interaction orales	<b>Nature : épreuve orale</b> consistant à un entretien en langue étrangère à partir d'un ou plusieurs documents (texte, document audio ou vidéo) en relation avec le domaine professionnel. Les documents sont fournis par la commission d'interrogation <b>Durée : 20 minutes</b> et 20 minutes de préparation <b>Coefficient : pts &gt; 10</b> <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 0 crédit européen</b>
	<b>UF2 – PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION À L'ÉTRANGER</b>  Niveau 5 – 36 heures (Facultatif - Proposé sous réserve de candidats suffisants)	Evaluation des acquis particuliers des candidats ayant effectué un ou plusieurs stages à l'étranger d'une durée minimum de 2 mois. Evaluation de la capacité d'analyse du candidat ainsi que son adaptabilité à des contextes professionnels et culturels hors France.	<b>Nature : épreuve orale</b> consistant à un entretien prenant appui sur une grille d'évaluation complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger et une note de 8 à 10 pages rédigée par le candidat. <b>Durée : 20 minutes</b> sans préparation <b>Coefficient : pts &gt; 10</b> <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 0 crédit européen</b>
	<b>UF3 – ENTREPRENEURIAT</b>  Niveau 5 – 36 heures (Facultatif – Proposé sous réserve de candidats suffisants)	Evaluation des compétences des candidats dans le domaine de la création ou de la reprise d'une unité commerciale physique ou virtuelle. Evaluation de la créativité, la capacité d'analyse et la rigueur du candidat, ainsi que sa maîtrise des règles de gestion dans une perspective de pérennité de l'activité proposée.	<b>Nature : épreuve orale</b> consistant à un entretien prenant appui sur un dossier personnel composé d'un modèle économique et du plan d'affaires du projet de création ou de reprise d'une unité commerciale d'une dizaine de pages rédigé par le candidat. <b>Durée : 20 minutes</b> sans préparation <b>Coefficient : pts &gt; 10</b> <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 0 crédit européen</b>

## COMPÉTENCES ET ÉVALUATIONS ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

ANNÉE	UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
2 <sup>ème</sup> année	<b>U4 – DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL ET ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE</b>  Sous-épreuve U41 – Développement de la relation client et vente conseil  Sous-épreuve U42 – Animation, dynamisation de l'offre commerciale  Niveau 5 : 198 heures	<b>U41 – Développement de la relation client et vente conseil</b> - Assurer la veille informationnelle - Réaliser des études commerciales - Vendre - Entretenir la relation client  <b>U42 – Animation, dynamisation de l'offre commerciale</b> - Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services - Organiser l'espace commercial - Développer les performances de l'espace commercial - Mettre en place la communication commerciale - Évaluer l'action commerciale	<b>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF)</b> Situation d'évaluation s'appuyant sur un dossier numérique faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat au cours de sa formation y compris en milieu professionnel. <b>Coefficient : 3</b>  <b>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF)</b> Situation d'évaluation s'appuyant sur un dossier numérique faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat au cours de sa formation y compris en milieu professionnel. <b>Coefficient : 3</b>  <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 42 crédits européens.</b>
	<b>U5 – GESTION OPÉRATIONNELLE</b>  Niveau 5 – 72 heures	1-Gérer les opérations courantes 2-Prévoir et budgétiser l'activité 3-Analyser les performances	<b>Nature : épreuve écrite</b> sous forme d'étude de cas portant sur l'étude d'une situation de gestion d'une unité commerciale. <b>Durée : 3 heures</b> <b>Coefficient : 3</b> <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 18 crédits européens</b>
	<b>U6 – MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALES</b>  Niveau 5 - 72 heures	1-Organiser le travail de l'équipe commerciale 2-Recruter des collaborateurs 3-Animer l'équipe commerciale 4-Évaluer les performances de l'équipe commerciale	<b>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF) - Épreuve orale et pratique</b> Situation d'évaluation s'appuyant sur un contexte d'entreprise diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen <b>Coefficient : 3</b> <b>ECTS (European Credits Transfer System) : 18 crédits européens</b>

### VALIDATION DU BTS

Une session en fin de 2<sup>ème</sup> année de formation  
 Inscriptions : octobre sur Cyclades  
 Examens : Mai  
 Résultats : début juillet

Le diplôme du BTS MCO est délivré à l'issue de toutes les épreuves validées par candidat et qui obtient une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20.

## SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

<p>Le titulaire du BTS MCO exerce ses activités essentiellement dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés,</li> <li>- des unités commerciales d'entreprises de production,</li> <li>- des entreprises de commerce électronique,</li> <li>- des entreprises de prestation de services,</li> <li>- des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>Dès l'obtention du BTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseiller de vente et de services</li> <li>- Vendeur/conseil, vendeur/conseiller e-commerce</li> <li>- Chargé de clientèle, chargé du service client</li> <li>- Marchandiseur</li> <li>- Manager adjoint</li> <li>- Second de rayon</li> <li>- Manageur d'une unité commerciale de proximité.</li> </ul> <p><b>Avec expérience :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef des ventes, Chef de rayon</li> <li>- Responsable e-commerce, responsable de drive, Responsable adjoint</li> <li>- Manageur de caisses, manageur de rayon(s)</li> <li>- Manageur de la relation client, Responsable de secteur, de département</li> <li>- Manageur d'une unité commerciale.</li> </ul>
---

## POURSUITE D'ÉTUDES

<p>Le BTS MCO constitue également une étape dans un processus d'orientation vers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une Licence professionnelle en Responsable en Développement Commercial...</li> <li>- une école de commerce...</li> <li>- un Bachelor Événementiel...</li> </ul>
---

Les moyens techniques	Les moyens pédagogiques	Méthode mobilisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Salle informatique disponible en libre-service</li> <li>✓ Suite office 365</li> <li>✓ Salle équipée de vidéoprojecteur</li> <li>✓ Espace numérique/one drive/teams/adresse mail personnalisée</li> <li>✓ Centre de documentation et d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cours dispensés en alternance</li> <li>✓ Apports théoriques et exercices pratiques</li> <li>✓ Devoir sur table chaque semaine</li> <li>✓ Deux examens blancs</li> <li>✓ Equipe pédagogique composée d'enseignants et de professionnels</li> <li>✓ Mise à disposition des ressources sur One Drive et sur MOODLE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Présentiel (distanciel possible si confinement)</li> <li>✓ Face à face,</li> <li>✓ Travail de groupes</li> <li>✓ Remédiation individuelle</li> </ul>
La modalité de formation	Le financement de la formation	Informations diverses
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alternance (voir calendrier)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le financement est pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) dont dépend l'entreprise d'accueil de l'apprenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formation accessible aux personnes en situation de handicap</li> <li>✓ Délais d'accès : septembre année N</li> </ul>

Les indicateurs de résultats cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail, sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Nous vous informons de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Consultation sur le site du CFA :

rubrique CFA EC53 <https://www.cfa-ec53.fr>

Les modalités d'accès	Contact	Réfèrent Handicap
<p>Le dossier d'inscription est téléchargeable sur le site internet du CFA EC53 <a href="https://www.cfa-ec53.fr">https://www.cfa-ec53.fr</a></p>	<p>Adresse Mail <a href="mailto:christine.galli@lhf53.eu">christine.galli@lhf53.eu</a></p>	<p>Madame Carole Houzelle : <a href="mailto:Carole.houzelle@lhf53.eu">Carole.houzelle@lhf53.eu</a></p>