

BTS MCO - Management Commercial

Opérationnel En apprentissage

Niveau 5 – RNCP 38362 – Code diplôme 32031213

Certificateur : Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Échéance de l'enregistrement au RNCP : 31/12/2028



OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

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....



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 2 ANS : 780 heures de formation en première année du contrat d'apprentissage et 570 heures de cours en deuxième année du contrat d'apprentissage. (Sous réserve de modification des programmes par le certificateur)

Lieu : UFA Haute Follis – 25 rue du Mans - Laval

Temps en entreprise : 2 jours par semaine en milieu professionnel selon le calendrier de l'alternance

DATE DE LA FORMATION : septembre année N au 31 août année N+2

SECTEURS D'ACTIVITÉS ET TYPES D'EMPLOIS

Le titulaire du BTS MCO exerce ses activités essentiellement dans :

- Des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés,
- Des unités commerciales d'entreprises de production,
- Des entreprises de commerce électronique,
- Des entreprises de prestation de services,
- Des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

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.

Dès l'obtention du BTS :

- Conseiller de vente et de services
- Vendeur/conseil, vendeur/conseiller e-commerce
- Chargé de clientèle, chargé du service client
- Marchandiseur
- Manager adjoint
- Second de rayon
- Manageur d'une unité commerciale de proximité.

Avec expérience :

- Chef des ventes, Chef de rayon
- Responsable e-commerce, responsable de drive, Responsable adjoint
- Manageur de caisses, manageur de rayon(s)
- Manageur de la relation client, Responsable de secteur



PRÉREQUIS

Pour intégrer la 1ère année de BTS MCO, **le candidat doit être titulaire d'un baccalauréat**.



Les moyens techniques	Les moyens pédagogiques	Méthode mobilisée
<ul style="list-style-type: none">✓ Salle informatique disponible en libre-service✓ Suite office 365✓ Salle équipée de vidéoprojecteur✓ Espace numérique/one drive/teams/adresse mail personnalisée/Net Paréo✓ Centre de documentation et d'information	<ul style="list-style-type: none">✓ Cours dispensés en alternance✓ Apports théoriques et exercices pratiques✓ Devoir sur table✓ Deux examens blancs✓ Équipe pédagogique composée d'enseignants et de professionnels✓ Mise à disposition des ressources sur One Drive et sur MOODLE, Teams	<ul style="list-style-type: none">✓ Présentiel (distanciel possible si confinement)✓ Face à face,✓ Travail de groupes✓ Remédiation individuelle✓ Suivi hebdomadaire en groupe et possible en individuel si nécessaire
La modalité de formation	Le financement de la formation	Informations diverses
<ul style="list-style-type: none">✓ Alternance : En moyenne 3 jours par semaine en centre et 2 jours par semaine en milieu professionnel	<ul style="list-style-type: none">✓ Le financement est pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) dont dépend l'entreprise d'accueil de l'apprenti	<ul style="list-style-type: none">✓ Formation accessible aux personnes en situation de handicap✓ Délais d'accès : septembre annnée N



NOS VALEURS AJOUTÉES

- ✓ Un site de formation proche du centre-ville et de la gare SNCF
- ✓ Un open café à disposition pour la restauration et une maison des apprentis pour l'hébergement, contact : gael.perrot@lhf53.eu ou 02 43 26 17 28
- ✓ Accompagnement de l'apprenti tout au long de son parcours y compris dans la recherche d'entreprise
- ✓ Réseau d'entreprises partenaires
- ✓ Intervenants professionnels
- ✓ Des formateurs qualifiés et expérimentés
- ✓ Des enseignements de qualité et d'excellents taux de réussite aux examens
- ✓ L'établissement est centre d'examen BTS, DCG et DSCG
- ✓ La gratuité de la formation



NOS INDICATEURS DE RÉSULTATS

Les indicateurs de résultats cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail, sont déterminés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale avec obligation pour les CFA de les rendre publics. Nous vous informons de la mise à disposition de ces indicateurs sur les sites :

<https://www.lhf53.eu/formation-en-apprentissage/> et <https://cfa-ec53.fr/le-groupe-cfa-ec53/missions-du-cfa/>

Les modalités d'accès et délai	Contact	Informations diverses	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour candidater en 1ère année, suivre la procédure PARCOURSUP : <ul style="list-style-type: none"> • Saisie du vœu sur le site www.parcoursup.fr avant le 12 mars 2026 • Confirmation de la candidature : 1er avril 2026 • Proposition d'admission à partir du 2 juin 2026 ✓ Période de candidature : de janvier à fin août année <ul style="list-style-type: none"> • 1^{ère} et 2^{ème} année : Le dossier de candidature est téléchargeable sur les sites internet : https://cfa-ec53.fr/ et https://www.lhf53.eu/formation-en-apprentissage/ ✓ Période d'entretien : à réception du dossier de candidature vous serez convoqué(e) à un entretien avec la responsable pédagogique. Cet entretien a pour objectif d'apprécier l'adéquation du profil du candidat à la formation et au métier envisagé ainsi que sa motivation. ✓ Décision : réponse par mail sous 8 à 10 jours. 	<p>Par mail : jade.beauciel@lfh53.eu ou christine.galli@cfa-ec53.fr</p> <p>Par téléphone : 02.43.59.70.44</p>	<p>✓ Formation accessible aux personnes en situation de handicap</p>	<p>Calculer les indicateurs de rentabilité Synthétiser l'analyse Identifier et sélectionner les fournisseurs locaux Prendre en compte la politique d'approvisionnement de l'unité Commerciale (GPA et EDI) Synthétiser l'analyse</p> <p>U8 – MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE Niveau 5 – 85.50 heures</p> <p>1- Identification des métiers commerciaux et leurs missions 2- Recensement des besoins et des ressources disponibles au sein d'une UC 3- Répartition des tâches au sein de l'équipe 4- Planification du travail de l'équipe commerciale 5- Gestion d'un projet et ordre des tâches 6- Evaluation d'un besoin en recrutement 7- Préparation du recrutement</p> <p>GESTION DES RELATIONS PROFESSIONNELLES</p> <p><u>Pour une meilleure connaissance de soi</u> - Tests de personnalité - Test Assess First</p> <p><u>Tехники de Recherche d'Emploi</u> - CV - Lettre de motivation</p> <p><u>Découverte du réseau LinkedIn</u> Visionnage vidéos sur LinkedIn : erreurs à ne pas faire + comment créer un profil LinkedIn parfait</p> <p>Construction de son profil LinkedIn - Création d'un bandeau - Choix d'une photo de qualité - Choix d'un titre - Choix d'un résumé accrocheur à partir des résultats - Contenu de son CV (formations, missions, compétences ..) - Liens hypertextes - Utilisation des Hashtags - Logos des entreprises/employeurs ou établissements scolaires fréquentés</p> <p>Perfectionnement - Comment solliciter des personnes pour développer ses relations avec une note professionnelle et formule de politesse - Rédiger et programmer un post - Inclure une photo et possibilité de taguer une personne - Inclure un carrousel - Réagir et ou republier un post - Suivre les sociétés, institutions et personnes auxquelles on prête un intérêt - Créer une section « bénévolat » si investissement dans des activités associatives - Solliciter des recommandations de son réseau - Réagir et ou republier un post - Suivre les sociétés, institutions et personnes auxquelles on prête un intérêt - Créer une section « bénévolat » si investissement dans des activités associatives - Solliciter des recommandations de son réseau</p>



PROGRAMME ET UNITÉS D'ENSEIGNEMENT

THÈMES ÉTUĐIÉS	
U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION Niveau 5 – 60 heures	Thèmes à étudier au libre choix du formateur
U2-U3 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS Niveau 5 – 86.50 heures	1- Employment 2- Environment 3- Working Abroad 4- Women at Work
U4 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE Niveau 5 – 105 heures	1- L'intégration de l'entreprise dans l'économie 2- La régulation de l'activité économique 3- L'organisation de l'activité de l'entreprise
U5 – DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL Niveau 5 – 111.50 heures	1- La veille informationnelle 2- La vente dans un contexte omnicanal
U6 – ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE Niveau 5 – 136.50 heures	1- Réaliser une étude de marché 2- Construire l'offre de produits et services 3- Fixer le prix de l'offre de produits et de services 4- Distribuer les produits et adapter l'offre au niveau local 5- Sélectionner et gérer la relation avec les distributeurs 6- Choisir un réseau d'unités commerciales 7- Agencer et maintenir un espace commercial physique attractif 8- Analyser et suivre l'action commerciale 9- Agencer un espace commercial virtuel
U7 – GESTION OPÉRATIONNELLE Niveau 5 – 108 heures	Appréhension de la gestion commerciale Analyse du cycle d'exploitation et des flux Concevoir une facture Respecter le cadre légal et réglementaire Suivre la trésorerie Financer le cycle d'exploitation Proposer des solutions pour réduire les délais de règlements clients Appliquer le calcul de coûts Mesurer les marges Intégrer la TVA dans les calculs Utiliser les indicateurs de rentabilité de l'activité Proposer des actions de remédiation ou d'amélioration Définir les charges et les produits de l'entreprise Calculer le résultat net de l'entreprise et les résultats intermédiaires. Analyser le résultat d'exploitation

THÈMES ÉTUDIÉS	
U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION Niveau 5 – 42 heures	Thème au programme 2025.2026 : Les animaux et nous : imaginer, comprendre et connaître l'animal
U2-U3 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS Niveau 5 – 61 heures	1- Distribution. 2- Consumer Trends. 3- Retailing and Marketing. 4- Advertising and Social Media
U4 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE Niveau 5 – 80 heures	4- L'impact du numérique sur l'activité de l'entreprise 5- Les mutations du travail 6- Les choix stratégiques de l'entreprise
U5 – DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL Niveau 5 – 76 heures	1- La réalisation et l'exploitation des études commerciales 2- L'entretien de la relation client
U6 – ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE Niveau 5 – 95 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
U7 – GESTION OPÉRATIONNELLE Niveau 5 – 80 heures	1- Prise en compte des facteurs d'influence des prix, de la réglementation en matière de prix. 2- Participation aux inventaires, valorisation des stocks, 3- Calcul de coûts, mesure des marges, intégration de la TVA 4- Seuil de rentabilité, indicateurs de rentabilité, actions de remédiation ou d'amélioration 5- Analyse équilibre financier bilan, amortissements, provisions, FRNG, BFR, CAF 6- Démarche budgétaire, différents budgets
U8 – MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE Niveau 5 – 58 heures	1- Maîtrise de la communication écrite, visuelle et orale 2- préparer et animer une réunion 3- Appréhender la notion de motivation 4- maîtriser des techniques de stimulation 5- Réalisation et analyse d'un tableau de bord individuel et collectif 6- Formation des collaborateurs de l'équipe commerciale 7- Gestion des conflits et des situations de crise 8- Individualisation de la formation des membres de l'équipe
GESTION DES RELATIONS PROFESSIONNELLES	<p>Politique RSE des entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition d'une politique RSE - Parties prenantes / politique RSE - Enjeux de la politique RSE - Mise en place d'une politique RSE - Analyse de la politique RSE d'entreprises (Lactalis, Cémoi, Grain de Sel) - Analyse de la politique RSE / Entreprise s'accueille <p>Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contours légaux du DUERP - Contenu du DUERP - Mise à jour du DUERP - Conservation du DUERP - Création des fiches de postes / entreprise d'accueil - Travail sur le DUERP / Entreprise d'accueil (création ou mise à jour) <p>Gestion du stress</p> <p>Démarrage de séance : la météo / chacun exprime son humeur ou état d'esprit du jour</p> <p>Développements théoriques sur le stress</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le stress et vous ? - Différence entre anxiété et stress - Origines du stress - Pyramide de Maslow/Besoins - Evaluation de son propre niveau de stress (exercice) - Effets du stress sur le corps

	<ul style="list-style-type: none"> - Comment lutter contre le stress ? <p>Exercices d'application pour lutter contre le stress</p> <p>Exercices pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeu de cartes Girafe/Communication non violente - Points d'acupression - Exercices de respiration <p>Distribution d'un cahier d'exercices</p>
--	---

COMPÉTENCES ET ÉVALUATIONS ENSEIGNEMENT GENERAL

UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION Niveau 5 – 60 heures	1- S'exprimer à l'oral en interaction 2- S'exprimer en continu 3- Argumenter à l'écrit 4- Recourir aux écrits de travail 5- Comprendre et interpréter un texte 6- Tisser du lien entre les textes 7- Développer une réflexion sur la langue et améliorer une production écrite et orale 8- Mobiliser de façon personnelle une culture commune	<p>Nature : Questions sur un corpus de documents (notées sur 10) Essai (noté sur 10) Durée : 3 heures Coefficient :</p>
U2-U3 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS Niveau 5 – 86.50 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	<p>Nature : épreuve écrite 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'excédera pas 50 lignes. Durée : 2 heures. Coefficient : 1.5</p>
U4 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE Niveau 5 – 105 heures	Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière de compréhension orale.	<p>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF), 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). Durée : 20 minutes et 20 minutes de préparation Coefficient : 1.5 ECTS (European Credits Transfer System) : 14 crédits européens</p>

UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION Niveau 5 – 42 heures	<p>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</p> <p>Nature : épreuve écrite 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^{ème} année de BTS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.</p> <p>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 menées dans l'année en cours de "culture générale et expression".</p> <p>Note globale ramenée à 20 points.</p> <p>Durée : 4 heures</p> <p>Coefficient : 3</p> <p>ECTS (European Credits Transfer System) : 12 crédits européens</p>	
U2-U3 – LV ÉTRANGÈRE – ANGLAIS Niveau 5 – 61 heures	<p>Niveau B2 du CECL (Cadre Européen Commun de Référence) pour les activités langagières suivantes : 1-Compréhension de documents écrits 2- Production et interaction écrites</p> <p>Niveau B2 du CECL pour l'activité langagière de compréhension orale.</p> <p>Nature : épreuve écrite 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'excédera pas 50 lignes.</p> <p>Durée : 2 heures.</p> <p>Coefficient : 1.5</p> <p>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF), 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).</p> <p>Durée : 20 minutes et 20 minutes de préparation</p> <p>Coefficient : 1.5</p> <p>ECTS (European Credits Transfer System) : 14 crédits européens</p>	
U4 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE Niveau 5 – 80 heures	<p>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</p> <p>Nature : épreuve écrite portant sur l'étude d'une ou de plusieurs situations pratiques avec, le cas échéant, une ou plusieurs questions.</p> <p>Durée : 4 heures</p> <p>Coefficient : 3</p> <p>ECTS (European Credits Transfer System) : 16 crédits européens.</p>	

COMPÉTENCES ET ÉVALUATIONS ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
U5-U6 – DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL ET ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE Niveau 5 – 248 heures		
Sous-épreuve Développement de la relation client et vente conseil Niveau 5 – 111.50 heures	<p>Assurer la veille informationnelle</p> <p>1- Rechercher et mettre à jour l'information 2- Mobiliser les ressources numériques 3- Sélectionner l'information 4- Hiérarchiser l'information 5- Analyser l'information 6- Exploiter l'information pour la prise de décision Vendre dans un contexte omnicanal</p> <p>1- Préparer la vente 2- Accueillir le client 3- Conseiller le client 4- Argumenter 5- Conclure la vente</p>	<p>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF)</p> <p>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.</p> <p>Coefficient : 3</p>
Sous-épreuve Animation, dynamisation de l'offre commerciale Niveau 5 – 136.50 heures	<p>Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et services</p> <p>1- Analyser la demande 2- Analyser l'offre existante 3- Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale</p> <p>Organiser l'espace commercial</p> <p>1- Agencer l'espace commercial 2- Garantir la disponibilité de l'offre 3- Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif 4- Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>Evaluer l'action commerciale</p> <p>1- Analyser l'impact des actions mises en œuvre 2- Proposer des axes d'amélioration ou de développement</p>	<p>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF)</p> <p>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.</p> <p>Coefficient : 3</p>
U7 – GESTION OPÉRATIONNELLE Niveau 5 – 108 heures	<p>Gérer les opérations courantes</p> <p>1- Garantir les approvisionnements 2- Suivre les règlements et la trésorerie 3- Fixer les prix</p> <p>Analyser les performances</p> <p>1- Concevoir et analyser un tableau de bord 2- Analyser la rentabilité de l'activité 3- Exploiter et enrichir le SIC 4- Proposer des mesures correctrices 5- Rendre compte</p>	<p>Nature : épreuve écrite sous forme d'étude de cas portant sur l'étude d'une situation de gestion d'une unité commerciale.</p> <p>Durée : 3 heures</p> <p>Coefficient : 3</p> <p>ECTS (European Credits Transfer System) : 18 crédits européens</p>
U8 – MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE Niveau 5 – 85.50 heures	<p>1- Organiser le travail de l'équipe commerciale 2- Recruter des collaborateurs</p>	<p>Nature : Contrôle en cours de formation (CCF) - Épreuve orale et pratique</p> <p>Situation d'évaluation s'appuyant sur un contexte d'entreprise diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen</p> <p>Coefficient : 3</p> <p>ECTS (European Credits Transfer System) : 18 crédits européens</p>

UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
U5-U6 – DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL ET ANIMATION, DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE		
Niveau 5 – 171 heures		
Sous-épreuve Développement de la relation client et vente conseil Niveau 5 – 76 heures	Réaliser et exploiter des études commerciales 1- Construire une méthodologie 2- Recueillir les données 3- Exploiter les résultats Entretenir la relation client 1- Suivre les évolutions des attentes du client 2- Evaluer l'expérience client 3- Accompagner le client 4- Fidéliser la clientèle 5- Accroître la « valeur client »	Nature : Contrôle en cours de formation (CCF) 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. Coefficient : 3
Sous-épreuve Animation, dynamisation de l'offre commerciale Niveau 5 – 95 heures	Développer les performances de l'espace commercial 1- Mettre en valeur les produits 2- Optimiser l'implantation de l'offre 3- proposer et organiser des animations commerciales 4- Proposer et organiser des opérations promotionnelles Concevoir et mettre en place la communication commerciale 1- Concevoir et mettre en place la communication sur le lieu de vente 2- Comprendre et analyser la communication commerciale externe 3- Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale Evaluer l'action commerciale 1- Analyser l'impact des actions mises en œuvre 2- Proposer des axes d'amélioration ou de développement	Nature : Contrôle en cours de formation (CCF) 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. Coefficient : 3 ECTS (European Credits Transfer System) : 42 crédits européens.
U7 – GESTION OPÉRATIONNELLE Niveau 5 – 80 heures	1-Gérer les opérations courantes 2-Prévoir et budgétiser l'activité 1- 3-Analyser les performances	Nature : épreuve écrite sous forme d'étude de cas portant sur l'étude d'une situation de gestion d'une unité commerciale. Durée : 3 heures Coefficient : 3 ECTS (European Credits Transfer System) : 18 crédits européens
U8 – MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE Niveau 5 – 58 heures	1-Organiser le travail de l'équipe commerciale 2-Recruter des collaborateurs 3-Animer l'équipe commerciale 1- 4-Évaluer les performances de l'équipe commerciale	Nature : Contrôle en cours de formation (CCF) - Épreuve orale et pratique Situation d'évaluation s'appuyant sur un contexte d'entreprise diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen Coefficient : 3 ECTS (European Credits Transfer System) : 18 crédits européens



VALIDATION DU BTS MCO

Une session en fin de 2ème 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.



POURSUITE D'ÉTUDES

Le BTS MCO constitue également une étape dans un processus d'orientation vers :

- Une licence Générale DEG (3ème année) en Commerce Vente Marketing,
- Une Licence professionnelle en Responsable en Développement Commercial,
- Une école de commerce,
- Un Bachelor Événementiel.



NOS ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION ET CONTACTS



www.lhf53.eu

02-43-59-70-44

[Jade.beauciel@lhf53.eu](mailto:jade.beauciel@lhf53.eu)



www.cfa-ec53.fr

06-70-96-56-09

Christine.galli@cfa-ec53.fr