

BTS management commercial opérationnel

BTS MCO

Certifiante

Contrat appr.

Réf. : 2001180F — Mise à jour : 14 octobre 2024

Organisme responsable : **EFCG - Quimper Business School (QBS)**

Contenu

Objectifs

Le titulaire du BTS Management Commercial opérationnel a pour perspective de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale. 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 opérationnel 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 et/ou de l'unité commerciale. Le titulaire du BTS MCO exerce ses activités dans les entreprises de distribution de secteurs spécialisés, dans les unités commerciales des entreprises de production, de commerce électronique ou de prestation de services. Il participe au développement de l'activité des unités commerciales (animation, stratégie, objectifs), à la gestion et fidélisation des relations avec la clientèle. Il veille, aux côtés des fournisseurs, à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché.

Programme

Développer la relation client et assurer la vente-conseil

- Réalisation et exploiter des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Maîtriser les techniques de vente
- Suivre les évolutions des attentes du client
- Accompagner le client
- Fidéliser la clientèle
- Accroître la "valeur client"

Animer et dynamiser l'offre commerciale

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Analyser l'offre et la demande
- Construire et/ou adapter en continu l'offre de l'unité commerciale
- Développer les performances de l'espace commercial
- Mettre en valeur les produits
- Proposer et organiser des opérations promotionnelles
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale

Assurer la gestion opérationnelle

- Gérer les opérations courantes
- Garantir les approvisionnements
- Gérer les stocks
- Suivre les règlements et la trésorerie

- Fixer les prix
- Fixer les objectifs commerciaux
- Elaborer des budgets
- Analyser les performances
- Concevoir et analyser un tableau de bord
- Analyser la rentabilité de l'activité

Manager l'équipe commerciale

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Réaliser les plannings
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Conduire une réunion et un entretien
- Accompagner et motiver l'équipe
- Participer à la formation des collaborateurs
- Gérer les conflits et les situations de crise
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale
- Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives

Culture économique, juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale

Culture générale et expression

Langue vivante étrangère

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Niveau de sortie

Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

BTS management commercial opérationnel

Code RNCP : 38362

Métiers associés

D1401 — Assistanat commercial

D1501 — Animation de vente

D1506 — Marchandisage

M1704 — Management relation clientèle

M1705 — Marketing

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1625854	Présentiel	Quimper	31/08/2024	29/06/2026

Source : GREF Bretagne #2001180F