

BTS management commercial opérationnel

BTS MCO

Certifiante

Contrat pro.

Formation continue.

Réf. : 23114303F — Mise à jour : 26 octobre 2023

Organisme responsable : **AFOREM**

Contenu

Objectifs

Gérer la relation avec la clientèle

Animer l'offre de produits/services

Participer au développement de l'activité de l'entreprise

Programme

Enseignement professionnel

Développement de la relation client vente conseil

Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil - La relation commerciale - L'information commerciale - Le système d'information commercial - Les études commerciales - La zone de chalandise - La connaissance du client - Les facteurs d'influence de l'achat - La vente et le conseil client dans un contexte omnicanal - Le marketing après-vente et la fidélisation - Le capital client

Animation et diffusion de l'offre commerciale

Le cadre économique légal et réglementaire de l'animation et la dynamisation de l'offre - Le marché - Les unités commerciales et l'omnicanalité - L'offre de produits et services - Les relations producteurs/distributeurs - Le merchandising - L'animation commerciale et les actions promotionnelles - La communication de l'unité commerciale

Management de l'équipe commerciale

Le cadre légal et réglementaire de l'activité - La planification du travail - L'ordonnancement des tâches - Le recrutement de l'équipe commerciale - La communication managériale

L'animation de l'équipe commerciale - La rémunération de l'équipe commerciale - La stimulation de l'équipe commerciale - La formation de l'équipe commerciale - La gestion des conflits - La gestion des risques psycho-sociaux - La gestion de crise - Les performances individuelles et collectives

Gestion opérationnelle

Savoirs associés - Le cadre économique, légal et réglementaire des opérations de gestion - Le cycle d'exploitation - Les documents commerciaux - Les opérations de règlement - Les stocks et les approvisionnements - Le financement de l'exploitation - La trésorerie - Le compte de résultat - Les coûts et les marges - La fixation des prix - Le bilan - La gestion des risques - Les méthodes de prévision des ventes - Les budgets - Le financement de l'investissement - Les critères de choix d'investissement - Les indicateurs de performance - La rentabilité de l'activité - Le reporting

Enseignement général

Culture économique, juridique et managériale : L'intégration de l'entreprise dans son environnement - La régulation de l'activité économique - L'organisation de l'activité de l'entreprise - L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise - Les mutations au travail - Les choix stratégiques de l'entreprise

Culture générale et expression : Communiquer par écrit ou oralement - S'informer, se documenter

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie

Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

BTS management commercial opérationnel

Code RNCP : 38362

Métiers associés

D1506 — Marchandisage

M1704 — Management relation clientèle

D1501 — Animation de vente

M1705 — Marketing

D1401 — Assistanat commercial

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1572603	Présentiel	Rennes	08/09/2024	29/06/2026

Source : GREF Bretagne #23114303F