

PROGRAMME DE FORMATION

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

N° RNCP 38362

Pour consulter la fiche de certification : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38362/>

Contexte : La digitalisation de l'unité commerciale conduit à repenser l'organisation, l'assortiment effectif, l'agencement, à réorganiser les rôles et les missions des personnels et à faire évoluer les pratiques managériales.

Dans ce contexte, les applications numériques utilisées au sein des points de vente par les clients et/ou l'équipe commerciale, contribuent à améliorer les performances, à enrichir leur expérience. Elle implique notamment l'utilisation d'outils de communication ciblant directement le client et ses démarches commerciales exploitant les réseaux sociaux.

Il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de s'interroger sur la façon dont on peut mieux servir les clients, réduire les coûts et, finalement, argumenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux pour en maximiser les bénéfices.

Préambule : Dans un contexte de digitalisation des unités commerciales, les organisations adaptent leurs pratiques, leur management et leur relation client. L'intégration des outils numériques et le développement des stratégies omnicanales contribuent à améliorer la performance commerciale et à enrichir l'expérience client.

Les professionnels doivent ainsi être en mesure d'assurer un service de qualité sur l'ensemble des canaux, en répondant aux attentes des clients, en optimisant les coûts et en mettant en œuvre des actions commerciales cohérentes.

Le BTS MCO forme des collaborateurs polyvalents, capables de prendre en charge la relation client dans sa globalité, d'animer l'offre commerciale, d'assurer la gestion opérationnelle et de manager une équipe, dans un environnement commercial digitalisé.

1. PUBLIC VISÉ

Le BTS MCO s'adresse à un public souhaitant développer des compétences en gestion, commerce, et en relation client dans des environnements variés.

Cette formation est destinée aux :

- **Titulaires du baccalauréat (général, technologique ou professionnel), notamment dans les domaines du commerce, de la vente ou de la gestion,**
- **Etudiants souhaitant s'orienter vers les métiers du commerce, du management d'équipe et de la gestion d'unité commerciale,**

L'excellence & la passion d'une équipe, au service de votre réussite !

- **Personnes en reconversion professionnelle désirant acquérir des compétences opérationnelles en développement commercial et en pilotage d'activité,**
- **Apprentis ou alternants souhaitant combiner formation théorique et expérience en entreprise.**

Le BTS MCO est adapté aux candidats ayant un intérêt pour la relation client, le travail en équipe, la négociation commerciale et les environnements dynamiques orientés vers la performance.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le BTS MCO a pour perspective de permettre au titulaire de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou une partie de l'unité commerciale.

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure également la gestion opérationnelle 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.

3. DÉROULÉ DE LA FORMATION

○ Lieu de formation

La formation a lieu dans les locaux d'USAP Formation, 2 chemin du sacré cœur, 66000 Perpignan dans des salles de cours entièrement équipées (Wifi, tableau numérique...).

○ Durée et dates

Session 2026 :

Début de la formation : 14/09/2026

Fin de formation : 25/06/2027

Heures en centre de formation :

4. PRÉREQUIS

- Être titulaire du diplôme du Baccalauréat ou d'un diplôme de niveau IV,
- Bulletins scolaires de la classe de Terminal

5. MODALITÉ D'ACCÈS

Une session de formation est ouverte chaque année à compter du 1er septembre, sous réserve d'un nombre suffisant de candidats inscrits.

L'accès à la formation est soumis au dépôt d'un dossier de candidature complet. Après étude du dossier, le candidat est systématiquement contacté afin de vérifier la motivation, la cohérence du projet professionnel et l'adéquation avec la formation visée.

Le programme de formation ainsi que le planning prévisionnel (ruban pédagogique) sont transmis au candidat pour information.

En cas d'avis favorable, un entretien individuel avec le coordinateur de formation est organisé afin de valider le projet, préciser le parcours éventuel individualisé et confirmer l'inscription.

L'entrée en formation devient définitive après validation du dossier administratif et confirmation du mode de financement.

6. ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, tant dans l'accessibilité de nos locaux et des salles de formation, que grâce à l'utilisation de moyens pédagogiques adaptés.

Contactez notre référent handicap, Martin DENIS pour l'étude des adaptations nécessaires :
m.denis@usap.fr

7. COMPÉTENCES VISÉES À L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le titulaire sera capable de :

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Vendre un contexte omnicanal
- Entretenir la relation client
- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication omnicanale
- Evaluer l'action commerciale
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale

8. PASSERELLES & DÉBOUCHÉS POSSIBLES

Débouchés professionnels

Dès l'obtention du BTS, le titulaire pour accéder à des postes de :

- 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 marchande.



Passerelles et évolutions possibles

Le BTS MCO permet d'envisager des poursuites d'études afin de développer des compétences complémentaires ou de se spécialiser :

- Licences professionnelles dans les domaines du commerce, de la distribution, du marketing ou du e-commerce,
- Licences générales (Sciences de gestion, Economie-Gestion ou Administration Economique et Sociale)
- Bachelor en école de commerce
- Ecoles de commerce
- Autres BTS ou formations complémentaires

Avec l'expérience, des évolutions sont possibles vers des postes à responsabilité :

- Manager de rayon confirmé
- Responsable de magasin
- Chef des ventes
- Responsable e-commerce
- Responsable de secteur
- Créateur ou repreneur d'unité commerciale

9. PROGRAMME DÉTAILLÉ

Blocs de formation et compétences visées

Compétences visées	Unité(s)
<p>Appréhender et réaliser un message écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à la situation - Organiser un message oral 	Unité U1 : Culture générale et expression
<p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de documents écrits - Production écrite - Compréhension de l'orale - Production et interactions sociales 	Unité U2 : Communication en langue vivante étrangère 1 : compréhension de l'écrit et expression écrite
<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de l'oral - Production et interactions orales 	Unité U3 : Communication en langue vivante
<ul style="list-style-type: none"> - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale 	Unité U4 : Culture économique, juridique et managériale

<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques et managériales - Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manières cohérente et argumentée 	
<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la veille informationnelle - Réaliser des études commerciales - Vendre dans un contexte omnicanal - Entretenir la relation client 	Unité U5 : Développement de la relation client et vente conseil
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services - Organiser l'espace commerciale - Développer les performances de l'espace commercial - Concevoir et mettre en place la communication commerciale - Evaluer l'action commerciale 	Unité U6 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale
<ul style="list-style-type: none"> - Gérer les opérations courantes - Prévoir et budgétiser l'activité - Analyser les performances 	Unité U7 : Gestion opérationnelle
<ul style="list-style-type: none"> - Organiser le travail de l'équipe commerciale - Recruter des collaborateurs - Animer l'équipe commerciale - Evaluer les performances de l'équipe commerciale 	Unité U8 : Management de l'unité commerciale

Les participants devront valider l'intégralité des blocs de compétences pour valider la certification.

 **Moyens techniques et pédagogiques**

- Plateforme pédagogique (QUALIFOP, supports formateurs)
- Salle de cours
- Matériel informatique
- Plateforme de visioconférence : Teams

 **Méthodes pédagogiques mobilisées**

Pédagogie active :



- Cours interactifs en présentiel,
- Cours distanciel et supports numériques,
- Ateliers pratiques de mise en situation pédagogique,
- Travaux en groupe,
- Brainstorming,
- Mobilisation des savoirs acquis en cours sur l'élaboration de projets.

Intitulé des cours et formateurs principaux

Prénom - Nom	Enseignement	Diplôme	Expérience
<i>VILLALBA David</i>	Unité U1 : Culture générale et expression	<i>CAPES d'espagnol</i>	<i>Enseignant en espagnol depuis plus de 10ans</i>
<i>TALAIRACH Cécile</i>	Unité U2 : Communication en langue vivante étrangère 1 : compréhension de l'écrit et expression écrite	<i>Master Arts Qualification de professeur qualifié en Angleterre</i>	
<i>VILLALBA David</i>	Unité U2 : Communication en langue vivante étrangère 1 : compréhension de l'écrit et expression écrite	<i>CAPES d'espagnol</i>	<i>Enseignant en espagnol depuis plus de 10ans</i>
<i>TALAIRACH Cécile</i>	Unité U3 : Communication en langue vivante	<i>Master Arts Qualification de professeur qualifié en Angleterre</i>	
<i>VILLALBA David</i>	Unité U3 : Communication en langue vivante	<i>CAPES d'espagnol</i>	<i>Enseignant en espagnol depuis plus de 10ans</i>
<i>DERVILLE Aurélie</i>	Unité U4 : Culture économique, juridique et managériale	<i>DEUST STAPS Animation, Gestion et Développement des Activités Physiques et Sportives Licence Pro Tourisme Sportif Master Management du Tourisme, parcours Loisirs Sportifs et Hôtellerie Internationale</i>	<i>Directrice d'établissement touristique</i>
<i>MAUREAU Florent</i>	Unité U5 : Développement de la relation client et vente conseil	<i>Bachelor Management, Gestion et Marketing BTS Management des Unités Commerciales</i>	<i>Formateur depuis 5 ans en management de l'équipe commerciale et de la relation client et négociation vente</i>
<i>PARDAL Inès</i>	Unité U6 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale	<i>Master Management option Contrôle de Gestion Direction Financière</i>	<i>Enseignante depuis 2021 dans le domaine des Ressources Humaines, Communication, Management, Droit et économie</i>
<i>CANAL Rosalie</i>	Unité U7 : Gestion opérationnelle	<i>Master Métiers de l'enseignement et de la formation – spécialité Marketing Master Economie et Management</i>	<i>Formatrice depuis plus de 10 ans dans le domaine du Marketing, Economie, Management des entreprises,</i>
<i>MAUREAU Florent</i>	Unité U8 : Management de l'unité commerciale	<i>Bachelor Management, Gestion et Marketing BTS Management des Unités Commerciales</i>	<i>Formateur depuis 5 ans en management de l'équipe commerciale et de la relation client et négociation vente</i>

10. MODALITÉ D'ÉVALUATION DE LA FORMATION



Modalité de contrôle des connaissances

Evaluation en cours d'année sur l'acquisition des compétences.
BTS blanc en cours d'année.



Modalité d'évaluation

E1 : écrit de 3 heures – coefficient 3

E2 : compréhension de documents écrits et production écrite de 2 heures – coefficient 1.5 / oral de 20 minutes – coefficient 1.5

E3 : écrit de 4 heures – coefficient 3

E4 : écrit de 4 heures – coefficient 3

E5 : oral de 30 minutes – coefficient 3

E6 : oral de 30 minutes – coefficient 3

E7 : écrit 3 heures – coefficient 3

E8 : écrit de 2 heures et 30 minutes – coefficient 3

L'examen terminal a lieu entre mi-mai et mi-juin de la deuxième année de formation.

Les étudiants ont accès aux rattrapages si leur moyenne est : au moins égale à 8/20 et si elle est au moins égale à 10/20 pour l'ensemble des épreuves du domaine professionnel.

11. CONTACTS FORMATION

- Responsable du pôle formation : Julien DIDIER [j.didier@usap.fr – 07.76.70.14.97]
- Coordinateur de formation : Ludovic CABARIBERE [coordo.bts@usap.fr – 07.81.12.44.66]
- Chargée administrative : Léa CASADEVALL [admin.formation@usap.fr - 04.68.61.84.70]

12. AMÉLIORATION CONTINUE ET GESTION DES RÉCLAMATIONS

Depuis octobre 2020, USAP Formation est certifié Qualiopi ; de ce fait, la qualité et l'amélioration continue de nos formations est le centre de nos préoccupations.

Pour nous signaler toute réclamation/plainte ou suggestion, chaque stagiaire est invité à s'adresser directement au service qualité : qualite.formation@usap.fr

Toutes les réclamations seront enregistrées et traitées dans les meilleurs délais afin de répondre au mieux aux demandes.

13. COÛT DE LA FORMATION

Le coût de la formation varie en fonction du statut du bénéficiaire, du parcours individualisé et du mode de financement mobilisé.

À titre indicatif :

- Parcours complet en auto-financement : 9 € net par heure de formation
- Parcours complet avec financement par un opérateur de compétences (OPCO) : 12 € net par heure de formation

Le volume horaire en centre de formation peut être ajusté en fonction des allègements de formation, équivalences, positionnement préalable ou validation des acquis.

USAP Formation accompagne chaque candidat dans l'étude des possibilités de prise en charge, notamment dans le cadre des dispositifs suivants :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Plan de développement des compétences
- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Projet de transition professionnelle
- Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE individuelle ou collective)
- Aide Individuelle à la Formation (AIF)
- Auto-financement ou financement personnel
- Tout autre dispositif mobilisable selon la situation du bénéficiaire

Le coût total de la formation et le reste à charge éventuel dépendent du dispositif de financement retenu et du parcours individualisé.

Un devis personnalisé et détaillé est systématiquement transmis au candidat avant toute inscription, après étude de sa situation et des modalités de prise en charge possibles.

14. STATISTIQUES DE LA FORMATION

Taux de satisfaction :

100% (2024-2025)

100% (2023-2024)

Taux de réussite :

100% (2024-2025)

100% (2023-2024)

EN CAS D'INSCRIPTION A LA FORMATION

Je reconnais avoir pris connaissance du présent programme de formation et en accepter les modalités.

Fait à _____, le ____/____/____

Prénom et Nom du bénéficiaire

Signature