# BAC +2 - NIVEAU 5

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL (MCO)



| | |
|---|---|
| | DIPLÔME D'ÉTAT : RNCP [1] 38362 (JO 11/12/2023) |
| | NIVEAU 5 : Cadre Européen des Certifications |
| CODE DIPLÔME | 32031213 |
| CODE NSF | 310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion<br>312 : Commerce, vente |
| DIPLÔME DÉLIVRÉ PAR LE | MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION |

## Prérequis

Intégration en 1ère année : BAC ou équivalent

BAC > BTS Année 1 > BTS Année 2 > Validation : Brevet de Technicien Supérieur (BTS) BAC +2

Autre situation : contacter GFS

## Voies d'accès à la formation

L'accès à une action de formation varie en fonction de votre parcours antérieur, de votre situation actuelle et de votre projet futur.

### Alternance

> Acquérir une expérience significative, se professionnaliser

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
Formation en alternance financée par un Opérateur de Compétences (OPCO) ou un établissement public.
La formation est gratuite pour le bénéficiaire.

### Initiale alternée

> Découvrir le monde de l'entreprise avec une immersion professionnelle

Formation initiale alternée financée par l'apprenant :
Frais d'inscription annuels : 150 € net*
Frais de scolarité annuels : 3500 net
*350 € net pour les étudiants qui viennent de l'étranger.

Possibilité de demander un financement total ou partiel à l'entreprise, dans le cadre d'un partenariat éducatif.

### Formule pro

> Se réorienter (reconversion), développer et valider ses compétences

Pour les salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, avec expérience professionnelle (selon votre statut) : Compte personnel de formation (CPF), Plan de Développement des Compétences (PDC), CPF de Transition, Promotion par l'alternance (Pro-A), Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP).

Votre validation peut être réalisée en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).
Parcours individualisé et financement sur devis en fonction de l'expérience.

## Rythme de la formation

Grâce à des périodes alternées en entreprise et en centre de formation, le rythme de formation permet de concilier une formation complète avec une immersion professionnelle.

## Durée de la formation

Nombre d'heures : 1350 h. La durée du parcours de formation est modulable selon la voie d'accès.

## PUBLIC

Alternants, salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, travailleurs indépendants

Accessible aux personnes en situation d'handicap (PSH)

## ADMISSION

Candidature en ligne ou sur Parcoursup.
Recrutement sur dossier, entretien, étude personnalisée de votre projet de formation avec un conseiller en réussite professionnelle et courrier d'admission.

## Objectifs et exemples de missions

L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Il maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il met en oeuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information. Il a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle 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 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 oeuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

> Réaliser des études commerciales
> Vendre
> Animer et dynamiser l'offre commerciale
> Élaborer 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 commerciale
> Gérer les opérations courantes
> Prévoir et budgétiser l'activité
> Organiser le travail de l'équipe commerciale
> Recruter des collaborateurs
> Animer l'équipe commerciale
> Évaluer les performances de l'équipe commerciale

## Suite de parcours et débouchés professionnels

Cette formation permet de poursuivre vos études vers un titre de **niveau 6** ou d'accéder à un emploi :

> Conseiller·e de vente et de services
> Chargé·e de clientèle
> Merchandiseur·se
> Second·e de rayon
> Responsable de magasin
> Vendeur·se / conseiller·e e-commerce
> Chargé·e du service client
> Manager adjoint·e
> Manager d'unité commerciale de proximité

## Encadrement

Chaque apprenant bénéficie d'une formation et d'un suivi pédagogique individualisé, encadré par les formateurs, un responsable pédagogique et un conseiller en réussite professionnelle. Les membres de cette équipe sont les interlocuteurs privilégiés de l'apprenant pour la réussite de son parcours pédagogique et professionnel.
La liste des formateurs correspondant à la formation suivie est remise avant l'entrée en formation, lors de l'entretien avec le conseiller en réussite professionnelle.
Un accompagnement individualisé se crée avant, pendant et après la formation.

## Pour aller plus loin, passerelles et équivalences

Pour plus de détails sur ce parcours de formation, rendez-vous sur le site de France Compétences *https://francecompetences.fr* puis entrez le code RNCP de cette fiche. Vous pourrez également télécharger la fiche **Europass** de la formation.
Pour valoriser vos compétences et gérer votre carrière en France ou en Europe, rendez-vous sur la plateforme Europass : *https://europa.eu/europass/fr*

**GRIMP** Recherche d'entreprise
**GFS ONLINE** ENT, planning, notes, ressources
**Microsoft 365** Adresse email et applications
**Wi-Fi & écrans interactifs** dans chaque salle
**Logiciels métiers** et/ou certifications
**Bibliothèque & ludothèque** à disposition
**Accès photocopieur** et numérisation
**Espace de vie** sur place

**GFS Clermont-Fd • 4 place Charles de Gaulle, 63400 Chamalières • 04 73 19 53 00 • contact@gfs63.com • www.groupeformationsystemes.com**

PRO-SYSTÈMES SARL au capital de 152 449 € - RCS Clermont-Ferrand B 377 891 999 - Établissement d'enseignement supérieur privé et technique - Centre de Formation des Apprentis (CFA) - Édition 09/2026

# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL ET OPÉRATIONNEL (MCO)

## ORGANISATION ET MODALITÉS DE LA FORMATION

Formation de 1 à 2 ans, adaptée selon parcours antérieur.
La formation est multimodale avec présence en centre, formation à distance (FOAD), formation en situation de travail (FEST).
Pour chaque stagiaire, un planning adapté à son statut est joint à la convention de formation.
La répartition horaire par matière ou par module est susceptible de subir des modifications en fonction du niveau initial de l'apprenant et/ou du groupe, de son parcours individualisé et de son accompagnement. Il en est de même pour le programme.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active : cas pratiques, participation à des concours, pédagogie inversée, partenariats pédagogiques avec des entreprises, thématiques professionnelles.

## DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

De 1 jour à 3 mois en fonction du financeur.

## HORAIRES

La formation se déroule par demi-journées : de 8 h 15 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 45. Des masterclass peuvent être proposées en sus après 17 h 00.

## NOMBRE DE STAGIAIRES

Un groupe de 5 à 30 participants.

## SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PROGRAMME

Un émargement est réalisé par demi-journée : il est signé par l'apprenant et le formateur. L'apprenant reçoit à son inscription des codes personnels pour consulter son planning, des ressources pédagogiques et ses résultats d'évaluations sur l'ENT [2].

## RÈGLEMENT D'EXAMENS

**Pour les personnes ayant suivi le cycle de formation :**
Examens écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciation de l'équipe pédagogique.

L'apprenant reçoit une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi qu'un résultat de l'évaluation.

L'obtention d'une moyenne de 10/20 permet de valider le diplôme. Le diplôme du BTS Management Commercial Opérationnel est délivré par Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'Innovation après réussite aux examens.

*JO n°177 au 02/08/2023*

| ÉPREUVE | FORME | DURÉE | COEFF. |
|---|---|---|---|
| E1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION | ÉCRITE | 3 H | 3 |
| E2 : COMMUNICATION EN LV1 : COMPRÉHENSION DE L'ÉCRIT ET EXPRESSION ÉCRITE | ÉCRITE | 2 H | 1,5 |
| E3 : COMMUNICATION EN LV1 : COMPRÉHENSION DE L'ORAL , PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION | ORALE | 20 MIN* | 1,5 |
| E4 : CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE | ÉCRITE | 4 H | 3 |
| E5 : DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL | ORALE | 30 MN | 3 |
| E6 : ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE | ORALE | 30 MIN | 3 |
| E7 : GESTION OPÉRATIONNELLE | ÉCRITE | 3 H | 3 |
| E8 : MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE | ÉCRITE | 2 H 30 | 3 |

* Plus 20 mn de préparation

**Pour les personnes en activité professionnelle ou ayant eu une activité professionnelle significative :**

Validation par blocs de compétence (ou CCP[3])
L'examen peut être validé par bloc de compétences. Chaque bloc peut être réalisé et validé de façon autonome et indépendante. L'examen se déroule alors sous forme ponctuelle. La moyenne à chaque bloc permet l'obtention du diplôme.

VAE
La Validation des Acquis de l'Expérience permet de valider un certificat ou un diplôme représentant des compétences acquises lors de votre parcours professionnel. Pour ce type de parcours, consultez votre conseiller en réussite professionnelle ainsi que : *https://vae.gouv.fr/*

## APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Consulter les indicateurs : *https://www.inserjeunes.education.gouv.fr*
Taux de réussite : **33,33**% en 2026 (12 présentés, 4 reçus)

## PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

### UNITÉS

### 1. Culture générale et expression

**Appréhender et réaliser un message écrit :**
- 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

**Communiquer oralement :**
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### 2. Langue vivante étrangère A

**Niveau B2 du CECRL1 pour les activités langagières suivantes :**
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Compréhension de l'oral
- Production et interaction orales

### 3. 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 du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### BLOCS DE COMPÉTENCES

### 1. Développement de la relation client et vente conseil

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle

### 2. Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication sur l'unité commerciale
- Conception et mise en œuvre de la communication externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale

### 3. Gestion opérationnelle

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Élaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

### 4. Management de l'équipe commerciale

- Évaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

### Bloc facultatif : Entrepreneuriat

- Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale
- Choisir le positionnement de l'unité commerciale
- Evaluer le potentiel commercial
- Mesurer la solidité des relations de partenariats envisagées
- Effectuer la gestion prévisionnelle des RH
- Etudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise

### ACCOMPAGNEMENT, CONDUITE DE PROJET, ET ÉVALUATIONS

- Accompagnement individualisé et collectif (entreprise, formation, dossiers...)
- Thématiques
- Évaluations sommatives et formatives

[1] *RNCP : Répertoire National de la Certification Professionnelle*
[2] *ENT : Espace Numérique de Travail*
[3] *CCP : Certificat de Compétence Professionnelle*