

# BTS Management Commercial Opérationnel



**Formation diplômante**  
pré-requis  
baccalauréat obtenu

## objectifs

Le titulaire du BTS MCO pourra prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Il gère la relation client et assure la gestion opérationnelle de l'unité commerciale (sur un lieu physique ou en ligne) et il manage une équipe commerciale.

En effet, il sera capable :

- de permettre à un client d'accéder à une offre de produits ou de services
- de prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre
- de gérer votre "unité commerciale"
- de manager une équipe

Les entreprises dans lesquelles l'alternant peut évoluer :

- 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

Ce métier passionnera celles et ceux qui aiment le contact avec les gens et aiment manager, qui, fort de leur sens du service et de la satisfaction client, souhaitent exercer une fonction commerciale généraliste, avec de véritables perspectives d'évolution.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

# BTS management commercial opérationnel

## aptitudes

- bonne présentation et bonne élocution
- bon contact, écoute et force de persuasion
- autonomie et polyvalence
- adaptabilité
- sens des responsabilités
- méthode, organisation
- goût pour la relation client, la digitalisation et le e-commerce

## débouchés immédiats

- conseiller de vente et de services
- vendeur/conseil - vendeur/conseiller e-commerce
- chargé de clientèle / chargé du service client
- manager adjoint / second de rayon
- manager d'une unité commerciale de proximité

## évolution

- chef des ventes / de rayon
- responsable e-commerce
- responsable de drive
- manager / responsable de rayon / d'une unité commerciale
- manager de la relation client
- manager, responsable adjoint ou responsable de secteur, de département



## organisation de la formation

- en contrat d'alternance
- 1 semaine en formation /  
1 semaine en entreprise  
ou 2 jours/ 3 jours  
1351 Heures de formation
- durée : 2 ans

Pas de frais de scolarité ou  
inscription pour l'alternant,  
formation prise en charge selon les  
modalités de l'OPCO.

## principaux enseignements

### enseignement général

- culture générale et expression
- langue vivante
- culture économique, juridique et managériale (CEJM)

### enseignement professionnel

- développement de la relation client et vente conseil
- animation et dynamisation de l'offre commerciale
- gestion opérationnelle
- management de l'unité commerciale

## organisation pédagogique

### méthodes mobilisées

cours magistraux, ateliers, TD, TP,  
mode-projet, en autonomie, entretiens  
individuels

En FOAD : plateforme e-learning, cours et  
TP/TD en visioconférence

### modalités d'évaluations

Devoirs sur table, devoirs maison, exposés,  
projets personnels et de groupes. Epreuves  
ponctuelles écrites et orales, examens blancs.

### modalités de candidature

examen du dossier, entretien de motivation,  
et signature d'un contrat d'alternance.

Pour plus d'informations, rendez vous sur notre site internet  
[www.imc.randstad.fr/](http://www.imc.randstad.fr/)

**imc**

5, rue Saint-Denis - 75001 Paris  
tél. : 01 53 32 53 00 - fax : 01 53 32 53 01  
[imc.randstad.fr](http://imc.randstad.fr)

 **imc**  
groupe  randstad