

PROGRAMME BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL (RNCP38362)

Niveau de sortie : Bac +2

Durée : 2 ans

Rythme : Alternance



emma
ECOLE DES METIERS DE
L'ORIENTATION ET DE L'ALTERNANCE

Informations Clés sur la Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les techniques de vente conseil et de négociation commerciale.
- Concevoir, adapter et mettre en oeuvre des actions de développement commercial.
- Assurer un rôle de conseil et de relation client au sein d'une unité commerciale.
- Gérer un point de vente ou une équipe commerciale en autonomie.

PUBLIC VISÉ

- Bacheliers
- Salariés en reconversion professionnelle
- Apprenants en alternance

ACCESSIBILITÉ

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (adaptation possible après étude du dossier)

PRÉREQUIS

- Être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique ou professionnel)
- Appétence pour les sciences de gestion, la relation client et les métiers du commerce
- Motivation pour exercer dans le secteur de la distribution et de la vente

DURÉE ET RYTHME :

Durée : Environ 1 800 heures sur 2 ans

- Formation en alternance
- Alternance : 2 jours en centre de formation / 3 jours en entreprise

DATES ET HORAIRES :

- Rentrée en septembre chaque année
- Un planning détaillé est remis à l'inscription
- Se rapprocher de l'équipe pédagogique pour les sessions hors calendrier scolaire

PRIX :

- 6000 € dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Finançable via CPF, OPCO ou Région (selon statut)

RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE :

- Nom : Noemi Abitbol
- Fonction : Responsable pédagogique BTS OL
- Contact : mbformation.cfa@gmail.com

Contenus pédagogiques détaillés

BTS Management commercial opérationnel

VOLUME TOTAL : ENVIRON 1 800 HEURES DE FORMATION SUR 2 ANS

Bloc 1 : Développement de la relation client et vente conseil – 300h

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Réalisation d'études commerciales (quantitatives et qualitatives)
- Vente conseil en contexte omnicanal (physique, en ligne, à distance)
- Suivi et fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle et gestion de la relation client
- Cas pratiques sur clients modèles avec simulations d'entretiens de vente

Bloc 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale – 280h

- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial : merchandising, PLV, facing
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication commerciale interne et externe
- Analyse et suivi de l'action commerciale

Contenus pédagogiques détaillés

BTS Management commercial opérationnel

VOLUME TOTAL : ENVIRON 1 800 HEURES DE FORMATION SUR 2 ANS

Bloc 3 : Gestion opérationnelle – 260h

- Fixation des objectifs commerciaux et suivi des indicateurs de performance
- Gestion des approvisionnements, des achats et des stocks
- Suivi des règlements et gestion de la trésorerie courante
- Élaboration des budgets prévisionnels et suivi budgétaire
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Analyse des performances et mise en oeuvre du reporting

Bloc 4 : Management de l'équipe commerciale – 240h

- Évaluation des besoins en personnel et répartition des tâches
- Réalisation de plannings et organisation du travail
- Recrutement, intégration et formation des membres de l'équipe
- Animation, valorisation et motivation de l'équipe commerciale
- Évaluation des performances individuelles et collectives
- Individualisation de la formation et accompagnement des collaborateurs

Contenus pédagogiques détaillés

BTS Management commercial opérationnel

VOLUME TOTAL : ENVIRON 1 800 HEURES DE FORMATION SUR 2 ANS

Bloc 5 : Économie-Droit et Management des entreprises – 240h

- Économie générale : marchés, concurrence, mondialisation, politiques économiques
- Droit commercial et du travail : contrats, responsabilités, déontologie
- Management des organisations : structures, gouvernance, stratégies d'entreprise
- Réglementation professionnelle du secteur de la distribution

Bloc 6 : Enseignements généraux – 280h

- Français / Culture générale : expression écrite et orale, synthèse, argumentation
- Mathématiques appliquées : statistiques commerciales, calculs financiers, gestion
- Langue vivante (Anglais professionnel) : vocabulaire commercial, négociation, correspondance
- Outils numériques et TICE : tableurs, logiciels CRM, outils digitaux de vente

VALIDATION PARTIELLE / SUITE DE PARCOURS / DÉBOUCHÉS :

► Validation partielle :

Il est possible de valider certains blocs de compétences du diplôme du BTS Management Commercial Opérationnel. Le candidat recevra une attestation des blocs validés et pourra les compléter lors d'une session ultérieure.

► Débouchés métiers :

- Conseiller de vente / Vendeur-conseil
- Chargé de clientèle / Responsable relation client
- Responsable d'unité commerciale / Chef de rayon
- Manager adjoint / Second de magasin
- Responsable e-commerce / Responsable de drive
- Marchandiseur / Chargé de merchandising
- Manager d'une équipe commerciale

► Poursuite d'études :

- Licence professionnelle Commerce et distribution
- Formation en marketing ou management de la relation client
- École de commerce (admissions parallèles en Bachelor)
- Bachelor en management commercial ou marketing



MOYENS PÉDAGOGIQUES :

► Méthodes pédagogiques :

- Cours magistraux et interactifs
- Travaux pratiques en situation professionnelle réelle (unité commerciale)
- Études de cas issus du secteur de la distribution et du commerce
- Simulations d'entretiens de vente et de management d'équipe
- Apprentissage collaboratif et projets tuteurés

► Moyens techniques :

- Plateforme de formation en ligne (LMS)
- Logiciels de gestion commerciale et CRM
- Outils de merchandising et de présentation commerciale
- Accès à des bases de données économiques, juridiques et commerciales

► Accessibilité :

Adaptation possible pour les personnes en situation de handicap, après étude individualisée.

DISPOSITIF DE SUIVI DU PROGRAMME ET D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

► Les outils :

- QCM et épreuves écrites
- Travaux pratiques notés
- Études de cas
- Mises en situation professionnelle en magasin

► Évaluation sommative :

- Examens certificatifs par blocs de compétences
- Évaluation continue tout au long de la formation
- Soutenance de stage et rapport professionnel
- Examen final national (écrit, pratique et oral)

Tableau d'évaluation

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Annexe II c

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS Management commercial opérationnel			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle			
Épreuves	Unité	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère	U2	3						
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1,5	Ponctuelle écrite	2 h	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	U22	1,5	CCF	20 min (*20 mn)	CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	20 min (*20 min)
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U4	6						
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	CCF		CCF		Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	CCF		CCF		Ponctuelle Orale	30 min

Annexe au programme de formation FOAD

LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel (1)

Avec le décret du 28 décembre 2018 relatif aux actions de formation et aux bilans de compétences, l'article D6313-3-1 du Code du Travail indique que la mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance doit comprendre :

- Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours.
- Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne.
- Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation

Moyens pédagogiques et techniques

Nos formateurs ont été sélectionnés pour leur expertise technique et pédagogique. Les sessions de formation sont conçues pour favoriser l'engagement, l'interaction et l'acquisition progressive des compétences visées.

Conditions matérielles :

- Avoir un ordinateur (Mac ou PC)

Conditions techniques et accessibilité pour le stagiaire :

- Connexion internet stable
- En cas de situation de handicap, un échange préalable permettra d'étudier la faisabilité et l'adaptation des modalités de formation.

Modalités d'organisation

Le dispositif est proposé au bénéficiaire sous forme de vidéos disponibles sur la plateforme ainsi que des exercices organisés à distance de façon asynchrone et individuelle. Voici les informations importantes pour l'organisation de celles-ci :

- Le bénéficiaire disposant d'un poste informatique doté d'une connexion internet pourra y accéder.
- Les recommandations de sécurité sanitaire sont appliquées selon les consignes gouvernementales en vigueur.
- Le respect du règlement intérieur reste obligatoire, étant adapté aux formations à distance.
- À la fin de certains modules, un exercice est réalisé pour vérifier la compréhension du cours. La réussite de cet exercice permet de passer au module suivant.

Assistance du bénéficiaire

L'assistance est disponible tous les jours (7j/7) de 8h à 20h sur le canal Discord.

Ce canal sera un appui tout au long de votre formation, notre équipe sera disponible pour vos questions.

Un chat est aussi disponible sur la plateforme directement. Une réponse peut aussi être apportée via ce biais.

Délai de réponse et d'assistance

Le bénéficiaire recevra une réponse dans un délai maximal de 48 heures ouvrées à compter de la date d'envoi de sa demande.

ORGANIGRAMME

V1 – 2026

▶ **Nom : Noemi Abitbol**

Fonction : Responsable pédagogique BTS MCO et Président



▶ **Nom : BAMBA Moulaye**

Fonction : Directeur général

