

PLAN DE FORMATION

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

2025-2027

Durée en heures : 1 352 heures

*Diplôme d'Etat de niveau 5 « **BTS Management Commercial Opérationnel** » enregistrée au RNCP sous le numéro 38362 en date du 11/12/2023, délivrée par le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, codes NSF 310, 312.*

I. LES OBJECTIFS

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management Commercial Opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale (lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services). 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. Il exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

La digitalisation de l'unité commerciale physique conduit à repenser l'organisation, l'assortiment effectif, l'agencement (zones de stockage, des espaces dédiés au click and collect, l'intégration d'outils digitaux), 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 l'offre, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client.

La digitalisation se traduit également par le développement de canaux de vente complémentaires permettant de faciliter, d'accompagner les parcours d'achat diversifiés des clients et d'enrichir leur expérience. Elle implique notamment l'utilisation d'outils de communication ciblant directement le client et des démarches commerciales exploitant les réseaux sociaux.

Le contexte déterminé par l'évolution en continu de la demande mais également par celle de l'offre concurrentielle, les synergies recherchées et devenues inévitables entre les unités commerciales physiques et virtuelles font évoluer à la fois les concepts de vente et les formats des unités commerciales, transforment les postes et les métiers exigeant des personnels en contact d'apporter davantage de valeur ajoutée par rapport aux autres canaux de distribution. Il s'agit à cet égard de retrouver de nouvelles sources de différenciation.

Globalement, 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, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux pour en maximiser les bénéfices.

II. LES MODALITÉS ET CONDITIONS D'ACCÈS

La formation en 1^{ère} année est ouverte aux candidats suivants :

- Baccalauréat obtenu ou sous réserve d'obtention

La formation en 2^{ème} année est ouverte aux candidats suivants :

- Avoir validé une 1^{ère} année du même BTS dans un autre établissement

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

BLOC 1 - Développer la relation client et la vente conseil **178h00**

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client

BLOC 2 – Animer, dynamiser l'offre commerciale **188h00**

- 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 commerciale
- Evaluer l'action commerciale

BLOC 3 - Assurer la gestion opérationnelle **150h00**

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

BLOC 4 - Manager l'équipe commerciale **136h00**

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale

Culture générale et expression **90h00**

- 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
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral

Culture économique, juridique et managériale

168h00

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Langue vivante étrangère

168h00

- Compréhension de l'oral
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Production et interaction orales

Informatique commerciale

40h00

- Technologies commerciales opérationnelles
- Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle
- Informatique appliquée à la gestion de l'offre
- Informatique appliquée à la gestion commerciale

Activités annexes

170h00

- Séminaire de rentrée
- Boîtes à outils
- Projet Voltaire
- Communication
- Business Game
- Modules HEP
- Coaching
- Informatique

Examens blancs

140h00

TOTAL

1352h00

IV. LES MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Dans le cadre de cette formation les apprenants sont accueillis dans des salles de cours équipées en postes informatiques, vidéoprojecteurs, écrans tactiles.

Dès leur inscription, les apprenants se voient attribuer une adresse mail et un compte informatique pour accéder au réseau Wifi de l'école et à la plateforme pédagogique.

A partir de cette plateforme, l'apprenant dispose des éléments suivants : dossiers professionnels, modules digitalisés, supports de cours, calendriers de formation, guide de l'apprenant, emplois du temps, actualités et événements de l'école...

Pour décupler l'accès au savoir et rendre le transfert de connaissances davantage interactif et convivial, la pédagogie s'appuie de plus en plus sur la puissance des technologies multimédia en permettant aux apprenants d'utiliser différentes bases de données.

Chaque cours (sauf exception) est complété de contenus digitaux (blended/e-learning). Ces contenus sont accessibles via la plateforme LMS. Un suivi est réalisé par les équipes pédagogiques afin de suivre la progression des apprenants. Plusieurs indicateurs sont pris en compte : le taux de participation global, l'avancement individuel du parcours intégral, l'avancement individuel pour chaque séance du parcours, le temps passé. En cas de questions sur les contenus, l'apprenant peut solliciter le formateur référent du bloc lors du coaching final assuré en fin de bloc. Un accompagnement technique est également disponible sur la plateforme LMS. Un onglet « Support » permet d'ouvrir le centre d'aide à l'apprenant afin de consulter des ressources, ou envoyer un message en cas de problème ou question.

V. LES MOYENS D'ENCADREMENT

Une équipe d'intervenant assure la qualité de la formation.

La liste est en annexe de ce document, elle est non exhaustive et sera mise à jour lors de la rentrée.

Un référent de la mobilité nationale et internationale est à la disposition des apprenants afin de les accompagner dans leur mobilité au sein de nos campus et à l'international : Philippe Akueson.

- Pour une mobilité nationale : referentmobilitenationale@competences-developpement.fr
- Pour une mobilité internationale : referentmobiliteinternationale@competences-developpement.fr

VI. LES SUIVIS ET ÉVALUATIONS

Contrôle des connaissances

Il est accordé une importance toute particulière au bon fonctionnement des épreuves de contrôle qui constituent pour le corps professoral, un moyen privilégié d'appréciation du travail fourni par les salariés.

Méthode d'évaluation du travail

L'évaluation du travail du salarié est effectuée par semestre selon différents modes : Contrôle continu, Examen final, Travaux professionnels (individuels et collectifs).

L'évaluation s'effectue selon des critères spécifiques à chacune des Unités d'Enseignement et dans des conditions spécifiques aux différents niveaux du cursus.

VII. LES CONDITIONS D'OBTENTION DU DIPLOME

Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

VIII. LES MODALITÉS D'ORGANISATION

Nos campus sont ouverts de 8h00 à 18h00.

Un guide « Bien vivre mon année, le guide de tous les services aux apprenants » est remis chaque année aux apprenants dès leur inscription. Ce guide comporte des informations sur l'accessibilité et l'aménagement du campus.

IX. RECUEIL DES APPRÉCIATIONS

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'école recueille les appréciations des apprenants par module ou à la fin de chaque semestre sous la forme d'un questionnaire de satisfaction en ligne. Il recueille également la satisfaction globale des apprenants en fin de formation.

Les questions portent sur la formation ainsi que sur les conditions de vie et de travail à IDRAC Business School.

Les données recueillies sont analysées et permettent d'asseoir une démarche d'amélioration de la qualité des cours dispensés.

ANNEXE

Liste des intervenants (liste non exhaustive)

NOM – Prénom	Qualification
ANGLIVIEL Nathalie	Master 2 Sciences économiques et sociales - Maître de conférences
ARMOUDON Yann-Eric	Master MSE - Commerce et Digital
ARNAUDON Marjolaine	Master droit de l'entreprise
BARBIER Frédéric	Ingénieur Systèmes de production, génie industriel
BELAS Sophie	Maîtrise sciences et technique, Relation internationales Langues Affaires
BERGEMANN Manfred	DESS Economie
BERRADA Loubna	Doctorat Littérature
BERTHET Vanessa	DEA Droit public
BOIZEAU Rodolphe	Maitrise en management
BOLLETOT NAGUIN Julie	Master Management du Commerce International
BOUGHANMI Moncef	Master Droit Economie et Gestion
BOUSQUET Laura	MBA Manager de la stratégie Commerciale
BOUYER Cécile	Licence de Lettre Moderne et de Communication
BOZBIYIK Oya	Master 2 Didactique des langues étrangères et TCIE
BUTTET Frédéric	DESS Qualité, Sécurité et Environnement des Installations et Equipements
CABUT GILLES	Maîtrise des lettres modernes
CAIADO Cristina	BTS Action Commerciale
CANAULT Alexandre	Maitrise Droit, Economie et de sciences sociales
COMBAUDOU Antoine	Master 2 Marketing-Communication
DECROOCQ Marie	Master Sciences Economiques de Gestion - Management des entreprise
DELHOMME Pascal	Master Science et management
DELLIERE Stéphane	Licence Responsable de projets de formation
D'HULST Thibault	Master Management et Gestion
ELLA-MENYE Gustave Honoré	Master en langues
ETIENNE Muriel	Licence de Droit
FLOREE Hervé	Certification Formateur - Consultant - Niveau II
FONTENEAU Coraline	Diplôme d'Études supérieures Programme Grande Ecole
GATIEN Olivia	Licence Gestionnaire opérationnel de produits banque-assurance
GAUDET Sylvie	CAPET Economie Gestion Commerciale
GAUTIER Antoine	Maîtrise en droit
GOIFFON Xavier	BTS Communication des Entreprises
GOUTTEBARON Martial	Master Marketing Opérationnel

NOM – Prénom	Qualification
GOYER POYARD Leslie	DEA Langue, Littérature et civilisations Françaises
GUIRAUD Claudine	Licence Langues, Littératures et Civilisations Etrangères
HUET Pascal	Master Management
JABBANE Ali	Master Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation
JEANNET TONCOURT Sylvie	DESS Commerce
JOLIVET Sandra	Licence de langues, littératures et civilisation étrangères spécialité Anglais
LAFITTE Julien	Master sciences de l'information et de la communication
LARGUIER Charles	MBA Manager de la Stratégie Commerciale
LECHOWSKI Catherine	BTS Action Commerciale
LELIEVRE Jocelyn	Licence Responsable Manager de la Distribution
LEVRAT Catherine	Master en Sciences de Gestion
MARTINUZZI Hugo	Master en Droit privé
MENAA Abdelaziz	Doctorat en Droit
MO David	Titre professionnel formateur professionnel d'adultes
NIZARD Tiffany	Maîtrise Sciences Economiques
OGIER Mathilde	Master Arts Lettres Langues
OLIVERI Nicolas	Doctorat en Communication
PILLARD Mélanie	Master 2 Ingénierie des Systèmes d'Information
PONTUS Franck	Maîtrise en assurances
POUJARDIEU Nicolas	Maîtrise de Mathématiques
PRADINES Joëlle	Master Management du sport option média et communication
QUINZONI Sigolène	BTS Négociation et digitalisation de la relation client
RICHAUD Anne	DESS Gestion de patrimoine
RIGO LELIEVRE LEPINE Guylaine	BTS Assistance technique d'ingénieur
ROGER Florence	Maîtrise Langues Etrangères Appliquées
TEYSSIER Christophe	Maîtrise Ingénierie du management
THOMAS Bruno	DESS Gestion
TORRENTI Virginie	Master Ecole de biologie industrielle
TOURRET Franck	DEUG en Lettres, Arts, Expression et Communication
TULLIER - MOYEN Peggy	Maîtrise Langue, littérature et civilisation
VALENTIN Lionel	Licence en Arts section anglais
VIDAL Corinne	DESS Sciences Economiques
WALLYN Nicolas	Maîtrise Administration Economique et Sociale
WHYTE Miranda	Master Métiers de la Formation