

BTS Management commercial opérationnel

Durée : 12 mois

BTS - Etude et réalisation d'aménagement - niveau 5

Description:

Le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) est chargé de gérer tout ou partie d'une unité commerciale, physique ou virtuelle. Ses missions incluent la gestion de la relation client, l'animation de l'offre, la gestion opérationnelle et le management de l'équipe commerciale. Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

PROGRAMME

Module 1: Développement de la relation client et vente conseil

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

Module 2: Animation et dynamisation de 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
- Évaluer l'action commerciale mes qu'il s'agit de construire, de mettre en forme et dont on comparera éventuellement les performances

Module 3: Assurer la gestion opérationnelle

- 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 adaptées aux situations proposées ;
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

Module 4: Expression et communication en langue anglaise

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

Module 5: Management de l'équipe commerciale

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

Module 6: 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

Module 7: Langue vivante étrangère Anglais :

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

Module 8: Culture économique, juridique et managériale

- Protéger les données à caractère personnel
- Préserver l'identité numérique de l'organisation
- Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs
- Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques

OBJECTIF :

- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale

PREREQUIS

Être titulaire du baccalauréat

MODALITE PEDAGOGIQUE

Méthode démonstrative: apprentissage par démonstration
Méthode active: apprentissage par manipulation

MODALITE D'EVALUATION

Pendant la formation : Quizz, évaluation en cours de formation
À la fin de la formation : Examen final

DEBOUCHE

Professionnel : Conseiller commercial ; Responsable de rayon ; Manager adjoint ; Chargé de clientèle.

Étude : Licences professionnelles en commerce, marketing ou gestion ; Écoles de commerce ; Bachelors spécialisés

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter notre référent handicap : Julina DESSALINES au 01 42 80 38 39 ou j.dessalines@ibssc.com

