

PROGRAMME DE FORMATION

BTS - Management commercial opérationnel



Dates de la formation :

Durée de la formation: 1494 heures (1144 heures de formation théorique et 350 heures de formation pratique en entreprise)

Lieu de formation: 99 Av.Achille Peretti,92200, Neuilly-sur-Seine

Public visé : Toute personne souhaitant progresser dans sa qualification ou évoluer/changer de métier ou de secteur.

Prérequis : Niveau IV (RNCP), ou 3 ans d'expérience professionnelle, et réussite au test diagnostic.

L'objectif principal est de préparer les candidats aux épreuves du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) et de les former aux fonctions de responsable de rayon, conseiller clientèle, chargé de développement commercial ou manager d'une unité commerciale

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur en Management Commercial Opérationnel (MCO) en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le ministère de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.
- ▶ Préparer le candidat à l'exercice de fonctions telles que : responsable de rayon, conseiller clientèle, chargé de développement commercial, manager d'une unité commerciale...

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la gestion et au développement d'activités commerciales d'une organisation. Il sera capable de :

- ▶ Développer la relation client et réaliser des ventes-conseils
- ▶ Animer et dynamiser l'offre commerciale
- ▶ Assurer la gestion opérationnelle des activités commerciales
- ▶ Manager une équipe commerciale pour atteindre les objectifs fixés

CONTENU DE LA FORMATION

À l'inscription au programme de formation que vous allez suivre, vous avez renseigné (ou votre employeur) un questionnaire d'analyse de vos besoins afin de :

- Valider les objectifs de la formation que vous allez suivre
- Anticiper les connaissances et les compétences visées
- Exprimer d'éventuelles attentes ou souhaits autour d'une situation professionnelle vécue ou une question technique particulière.

Ce questionnaire prévoit également la prise en charge de situations ou difficultés tel un handicap physique ou la maîtrise de la langue française. Une assistance en accord a été au préalable envisagée au cas par cas.

Une convention de formation a été éditée pour chaque module et à laquelle a été annexé le programme détaillé de la formation, mettant en parallèle les objectifs de formation, les méthodes pédagogiques envisagées, les moyens d'encadrement et les modalités d'évaluation des acquis et de satisfaction des apprenants.

CONTENU DE LA FORMATION

II- Enseignement professionnel

- ▶ Unité U 1 : Culture générale et expression
- ▶ Unité U 2 : Langue vivante étrangère – Anglais
- ▶ Unité U 3 : Culture économique, juridique et managériale

Bloc facultatif

- ▶ Bloc facultatif : Langue vivante 2
- ▶ Bloc facultatif : Parcours de professionnalisation à l'étranger
- ▶ Bloc facultatif : Entrepreneuriat

II- Enseignement professionnel

Les enseignements professionnels se subdivisent en 4 processus :

- ▶ P1: Développement de la relation client et vente conseil
- ▶ P2: Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- ▶ P3 : Gestion opérationnelle
- ▶ P4 : Management de l'équipe commerciale



PRESENTATION DES UNITES CONSTITUTIVES

Unité U 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

Unité U 2 : Langue vivante étrangère - Anglais

Cette unité vise l'acquisition du lexique en lien avec le domaine de la comptabilité et le développement des activités langagières (compréhension, expression, interaction) :

- ✓ Compréhension écrite de documents professionnels (brochures, courriers...)
- ✓ Compréhension orale d'informations à caractère professionnel
- ✓ Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus
- ✓ Expression orale : présentation de documents, comptes rendus oraux...

Unité U 3 : Culture juridique, économique et managériale

- ✓ 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
- ✓ Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- ✓ Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

PRESENTATION DES UNITES CONSTITUTIVES



Bloc facultatif : Langue vivante 2

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- ✓ Compréhension de documents
- ✓ Production et interactions orales

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 partenariat envisagées
- ✓ Effectuer la gestion prévisionnelle des ressources humaines
- ✓ Etudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise

Bloc facultatif : Parcours de professionnalisation à l'étranger

- ✓ Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel
- ✓ Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français
- ✓ Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises

Enseignement professionnel

Processus 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

Processus 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 au sein de l'unité commerciale
- ✓ Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale
- ✓ Analyse et suivi de l'action commerciale

Processus 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

Processus 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

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques mis en œuvre

Chaque formation s'organise autour d'une alternance de séquences théoriques et pratiques ainsi que de différents apports didactiques :

- ▶ Dispositifs d'expérimentation
- ▶ Exercices d'application par des études de cas réels, QCM ou questions ouvertes
- ▶ Études et analyses de documents réglementaires ou techniques

Chacun de ces apports pédagogiques fait l'objet d'un corrigé par le formateur et d'un débat sur l'expérience vécue. Il en est de même pour les évaluations intermédiaires des acquis réalisés en fin des modules séquentiels.

Ressources documentaires

Selon le programme de la formation, il vous est remis durant la formation :

- ▶ Les ressources documentaires fournis par votre formateur, téléchargeables sur la plateforme de classe virtuelle lors de votre formation.
- ▶ Les énoncés et outils des exercices ainsi que des études de cas pré enregistrés sur la plateforme de classe virtuelle pour les travaux en grand groupe ou dans les ateliers de sous-groupes.
- ▶ Les liens de logiciels ou de sites web permettant la réalisation d'exercices d'application ou la lecture de leurs contenus.
- ▶ Le partage d'écran du formateur pour la présentation de logiciels spécifiques.

CONVOCATION À LA SESSION DE FORMATION

La convocation à la session de formation que vous vous apprêtez à suivre, vous a été adressée par email (ou à votre employeur). Elle mentionne :

- ▶ Le titre de la formation
- ▶ Le nom des formateurs
- ▶ Les coordonnées de votre contact « **SKILLUP FORMATION** »
- ▶ es objectifs opérationnels visés
- ▶ Les modalités de l'évaluation des nouveaux acquis
- ▶ Le planning indiquant les dates et durées ainsi que les heures et les lieux de rendez-vous pour chaque séquence de la formation réalisée en distanciel

La convocation fait également mention de l'invitation à recevoir par mail pour se connecter à la plateforme de votre classe virtuelle. Sont aussi annexés à celle-ci, sous format PDF, le présent livret d'accueil et le guide de connexion à la plateforme de classe virtuelle

III - Stages en milieu professionnel

La durée totale des stages est de 14 semaines réparties sur l'ensemble de la formation. Ces stages permettent l'acquisition des enseignements, le développement des compétences liées au métier du management commercial opérationnel et favorisent l'intégration dans le monde de l'entreprise. Ils servent également de support à certaines épreuves du diplôme. Ces stages se déroulent dans un ou plusieurs établissements du secteur commercial (magasin, grande surface, entreprise de services, etc.) et sont obligatoires pour l'obtention du diplôme.



Modalités d'admission

Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de :

- ▶ Valider le projet professionnel et évaluer la motivation du candidat pour suivre la formation proposée
- ▶ Evaluer le niveau de connaissance qu'a le candidat de l'emploi qu'il exercera à l'issue de sa formation
- ▶ S'assurer que le candidat dispose des prérequis nécessaires pour suivre la formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une étude de cas).

L'admission est prononcée après un examen attentif du dossier de candidature, des résultats aux tests et du compte rendu d'entretien rédigé par un conseiller en formation.

Modalité de suivi

Administratif

Les horaires de formation fixés ne peuvent pas être modifiés et restent maintenus pour chaque séquence en distanciel.

Le contrôle de l'assiduité des stagiaires est assuré par une signature en fin de séquence ou par demi-journée sur la Feuille d'émargement destinée au financeur de votre formation.

Pédagogique

Entretiens au premier 1/3 de la formation puis à mi-parcours avec la responsable pédagogique,

Entretiens individuels de suivi avec la responsable pédagogique durant les périodes de stages en milieu professionnel,

Conseils de classe semestriels pour établissement des bulletins scolaires.



ÉVALUATION DURANT LA FORMATION

Les examens se déroulent en deux phases (épreuves écrites puis orales) réparties sur mai et juin. Le jury de délibération se tient quelques jours après les oraux.

Pour l'obtention du diplôme, le candidat doit obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10/20. Il n'existe pas d'épreuve de rattrapage pour l'examen de BTS.

Épreuves du BTS MCO	Durée	Coefficient
Culture générale et expression	4 heures	3
Langue vivante étrangère	2 heures + 20 minutes	3
Culture économique, juridique et managériale	4 heures	3
Développement de la relation client et vente conseil (CCF)	30 minutes	3
Animation, dynamisation de l'offre commerciale (CCF)	30 minutes	3
Gestion opérationnelle	3 heures	3
Management de l'équipe commerciale (CCF)	2 heures 30	3
Epreuves facultatives		
Parcours de professionnalisation à l'étranger (oral)	20 minutes	1
Entrepreneuriat (oral)	20 minutes	1
Langue vivante étrangère 2 (oral)	20 minutes	1

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

Votre formation se clôture par une évaluation finale permettant de valider l'acquisition des apprentissages. Elle est réalisée sous forme d'un questionnaire QCM corrigé et argumenté par le formateur.

Votre formateur formalise les résultats de votre évaluation sous l'angle des objectifs opérationnels à atteindre sur une attestation de fin de formation qu'il vous remet le dernier jour.

L'attestation de fin de formation vous appartient. Elle est à conserver car elle a pour objet de capitaliser les résultats des formations suivies tout au long de votre vie professionnelle notamment pour les actions de courte durée ne donnant pas lieu à une certification.

Le cas échéant, l'attestation de compétences vous est remise (ou à votre employeur) dans les 15 jours après la formation après son enregistrement par le service administratif de « SKILLUP FORMATION ».

En cas d'échec aux épreuves d'examen des compétences, le responsable de « SKILLUPFORMATION » vous contacte (ou votre employeur) afin d'analyser la situation et la recherche d'une solution de formation complémentaire si besoin afin de prévoir dans les plus brefs délais de nouvelles épreuves d'examen.