



BTS Management Commercial Opérationnel (BTS MCO)

VENTE - DISTRIBUTION

Niveau

Diplôme de l'éducation nationale de niveau III en Alternance (BAC+ 2).

Objectifs

- Prendre en charge la relation clients, animer et dynamiser l'entreprise.
- Assurer la gestion opérationnelle de l'unité commerciale.
- Manager l'équipe commerciale.
- Mettre en œuvre la digitalisation dans les activités commerciales.
- Appliquer la politique commerciale du réseau de l'unité commerciale.

Exemples d'actions

- Études commerciales.
- Analyse de la concurrence.
- Organisation et développement de l'espace commercial.
- Mettre en place la communication commerciale.
- Évaluation d'une action commerciale...

Secteurs d'activités

Grandes, moyennes et petites surfaces alimentaires ou spécialisées, magasin tous secteurs, e-commerce...

Métiers

- Conseiller de vente.
- Manager.
- Chef de rayon.
- Chargé(e) de clientèle.

Conditions

- Être titulaire du BAC.
- Avoir entre 16 et 29 ans et/ou être demandeur d'emploi.

Sélection

Tests d'entrée et entretien.

Programme

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression

Savoir rédiger un résumé, un commentaire composé, une synthèse de documents.

Anglais

Compétences écrites : comprendre des documents de toutes natures représentatifs de l'entreprise.

Compétences orales : être capable de comprendre des enregistrements, de s'exprimer avec aisance, de dialoguer de façon pertinente et intelligible.

Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée, exploiter une base documentaire économique, juridique et/ou managériale, proposer des solutions argumentées pour préparer la prise de décisions stratégiques.

ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

Développer la relation client et vente conseil

Collecter, analyser et exploiter l'information commerciale, faire de la vente conseil, suivre la relation client et la qualité de services, fidéliser et développer la clientèle.

Animer et dynamiser l'offre commerciale

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services, agencer l'espace commercial pour le maintenir attractif et fonctionnel, mettre en valeur l'offre de produits et de services (merchandising), organiser des promotions et des animations commerciales, concevoir et mettre en place la communication de l'unité commerciale, analyser et suivre les actions commerciales.

Assurer la gestion opérationnelle

Fixer les objectifs commerciaux, gérer les approvisionnements et suivre les achats, gérer les stocks, suivre des règlements, élaborer des budgets, gérer les risques liés à l'activité commerciale, participer aux décisions d'investissement, analyser les performances, mettre en œuvre le reporting.

Manager l'équipe commerciale

Évaluer les besoins en personnel, répartir les tâches, réaliser les plannings, organiser le travail, recruter et intégrer, animer et valoriser l'équipe, évaluer les performances individuelles et collectives de l'équipe, individualiser la formation des membres de l'équipe.

Digitalisation et communication

Prendre en considération les innovations du e-commerce dans sa démarche commerciale de la veille informationnelle jusqu'à l'après-vente et la fidélisation.

Mettre en place les applications et les technologies digitales comme les outils de traitement de l'information. Utiliser les nouveaux outils de communication.

MODALITÉS PRATIQUES



Durée : 2 ans

Horaires : 8H30 - 17H30



Début de la formation septembre



Rythme alternance :

2 jours en cours / 3 jours en entreprise



Lieu : Arles



Type de contrat : d'apprentissage
ou de professionnalisation