



Présentiel



8 840€



1 350h

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

PRÉ-REQUIS

Titulaire du Baccalauréat ou équivalent

OBJECTIFS

Prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Une unité commerciale est un lieu physique 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 oeuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale. Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

PROGRAMME

Développer la relation client et assurer la vente conseil

- Rechercher & mettre à jour l'information
- Mobiliser les ressources numériques
- Sélectionner l'information
- Hiérarchiser l'information
- Analyser l'information
- Exploiter l'information pour la prise de décision
- Construire une méthodologie
- Recueillir les données
- Exploiter les résultats
- Préparer la vente
- Accueillir le client
- Conseiller
- Argumenter
- Conclure la vente
- Suivre les évolutions des attentes du client
- Évaluer l'expérience client
- Accompagner le client
- Fidéliser la clientèle
- Accroître la «valeur client»

Animer et dynamiser l'offre commerciale

- Analyser la demande
- Analyser l'offre existante
- Construire l'offre de l'unité commerciale
- Agencer l'espace commercial
- Garantir la disponibilité de l'offre
- Maintenir un espace commercial opérationnel & attractif
- Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène & de sécurité
- Mettre en valeur les produits
- Optimiser l'implantation de l'offre
- Proposer & organiser des animations commerciales
- Proposer & organiser des opérations promotionnelles
- Mettre en oeuvre la communication sur le lieu de vente et en externe
- Exploiter les réseaux sociaux

- Analyser l'impact des actions
- Proposer des axes d'amélioration

Management de l'équipe commerciale

- Recenser les ressources disponibles & les besoins
- Répartir les tâches & réaliser les plannings dans le respect de la législation
- Évaluer les besoins en compétences & en personnel
- Participer au recrutement & conduire un entretien de recrutement
- Intégrer les nouveaux arrivants
- Transmettre & expliquer les informations
- Conduire une réunion & un entretien
- Favoriser l'implication des collaborateurs
- Accompagner & motiver l'équipe
- Repérer les besoins en formation & participer à la formation des collaborateurs
- Gérer les conflits & les situations de crise
- Prévenir & gérer les risques psycho-sociaux
- Concevoir & analyser un tableau de bord de suivi d'équipe
- Mesurer & analyser les performances individuelles & collectives
- Proposer des actions d'accompagnement

Assurer la gestion opérationnelle

- Garantir les approvisionnements
- Gérer les stocks
- Suivre les règlements & la trésorerie
- Fixer les prix
- Gérer les risques
- Fixer des objectifs commerciaux
- Élaborer des budgets
- Participer aux décisions d'investissement
- Concevoir & analyser un tableau de bord
- Analyser la rentabilité de l'activité
- Exploiter & enrichir le système d'information
- Proposer des mesures correctrices

METIERS

Conseiller(ère) de ventes & de services
Vendeur(se)/Conseil
Vendeur(se)/Conseiller(ère) en e-commerce
Chargé(e) de clientèle
Chargé(e) du service client
Marchandiseur
Manager(se) adjoint
Second(e) de rayon
Manager(se) d'une unité commerciale de proximité

Anglais

- Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel
- Expression orale : participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle

Culture générale et expression

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender & réaliser un message, maîtriser la langue écrite
- Apprécier un message ou une situation
- Tirer parti des documents lus & de la réflexion menée

Économie/Droit/Management

- La coordination des décisions économiques par l'échange
- La création de richesses & la croissance économique
- La répartition des richesses
- Le financement des activités économiques
- La politique économique dans un cadre européen
- La gouvernance de l'économie mondiale
- L'individu au travail
- Les structures juridiques de l'entreprise
- Le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- L'immatériel dans les activités économiques
- L'entreprise face au risque
- Le savoir-entreprendre
- Les stratégies d'entreprise
- Les structures de l'entreprise
- L'optimisation des moyens technologiques
- La mobilisation des ressources humaines