



## BTS

# MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL (ANCIEN BTS MUC)

Le titulaire du BTS MCO a pour perspective de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale. Une unité commerciale est un lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services.

Ses missions :

- Prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.
- Assurer 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.

En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être:

- conseiller(re) commercial(e)
- chargé(e) de clientèle banque/assurance
- chef de rayon / des ventes
- manageur de la relation client
- directeur(trice) de magasin
- responsable de la promotion des ventes
- vendeur(ses) / conseiller(e) en magasin
- responsable e-commerce

## ADMISSION

- Niveau d'admission

Titulaire du bac général, technologique ou professionnel.

Nous acceptons les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter pour d'éventuelles adaptations.

- Les qualités requises

Excellente présentation, goût du travail en équipe et du contact client, tempérament commercial, sens aigu du relationnel, être à l'écoute, adaptabilité...

Niveau d'entrée: Bac

Niveau de sortie: Bac+2

Validation: diplôme d'Etat

Durée de la formation: 2 ans

Alternance ou Initial

## CONTENU DE LA FORMATION

### 🔗 Développement de la relation client et vente conseil

- Assurer la veille informationnelle et réaliser des études commerciales
- Vendre et entretenir la relation client

### 🔗 Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et services
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale

### 🔗 Gestion opérationnelle

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

### 🔗 Management de l'équipe commerciale

- Organiser le travail de l'équipe commerciale (répartition des tâches, plannings)
- Recruter et animer l'équipe commerciale
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale

### Matières

Culture et expression  
Langue vivante étrangère  
Culture économique, juridique et managériale  
Développement de la relation client et vente conseil  
Animation et dynamisation de l'offre commerciale  
Gestion opérationnelle  
Management de l'équipe commerciale



SupExup

#### SUPEXUP Montpellier

1567 avenue Albert Einstein  
CS 59041 - Campus des Métiers  
34965 Montpellier Cedex 2  
Téléphone : +33 (0)4 99 13 63 50  
Fax : +33 (0)4 99 13 63 53  
E-mail : montpellier@supexup.fr

#### SUPEXUP Béziers

1 av du président Wilson  
Rés. Chapat  
34500 Béziers  
Téléphone : +33 (0)4 67 36 08 42  
Fax : +33 (0)4 67 48 52 25  
E-mail : beziers@supexup.fr

#### SUPEXUP Narbonne

Rue Ernest Chenard  
ZI Croix du Sud  
11100 Narbonne  
Téléphone : +33 (0)4 68 58 74 24  
Fax : +33 (0)4 68 58 44 41  
E-mail : narbonne@supexup.fr



## POURSUITE D'ETUDES



## ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

### En formation initiale : cours + stages en entreprise

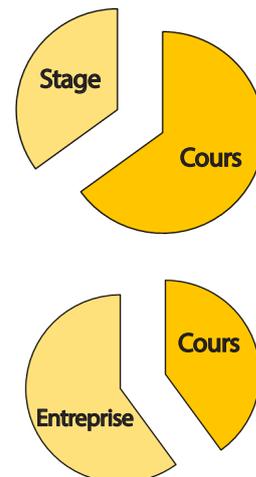
Le stage en milieu professionnel : 14 à 16 semaines réparties sur les deux ans + journées ponctuelles

#### 1 semaine type :

Cours intensifs, cours d'approfondissement et de travaux pratiques en petits effectifs, devoir(s) surveillé(s), 1 journée ponctuelle de stage par semaine (minimum 10 journées par an).

### En alternance

- Rythme d'alternance : 2 jours de cours et 3 jours en entreprise par semaine + des semaines pleines en entreprise.



Pendant toute la durée de la formation, l'étudiant bénéficie d'un **encadrement et suivi personnalisé** par l'équipe pédagogique de Sup Exup et d'un tuteur professionnel en entreprise.

Sup Exup, école à échelle humaine **privilégie les petits effectifs** qui favorisent l'échange et un meilleur apprentissage.

L'équipe pédagogique est composée de professeurs expérimentés pour les cours généraux et d'intervenants issus du milieu professionnel.

## EXAMEN FINAL

Matières	Épreuve	Durée	Coefficient
Culture générale et expression	Écrite	4 h 00	3
Langue vivante 1	Écrite	2h00	3
	Orale	20 min	
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4 h 00	3
Gestion opérationnelle	Écrite	3h00	3
Management de l'équipe commerciale	Écrit	2h30	3
Développement de la relation client et vente conseil	Orale	30 min	3
Animation, dynamisation de l'offre commerciale		30 min	3
Langue vivante 2 (facultatif)	Orale	20 min	1

Pour valider le diplôme de BTS, il faut obtenir au minimum une moyenne de 10/20 à l'examen final.