

## DESCRIPTION DE L'OFFRE DE FORMATION

PERIODE DE VALIDITE : 2021 - 2023

### BTS MCO MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Niveau 5 (BAC+2) selon la nouvelle nomenclature

Décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles

#### METIERS CIBLES

Second de rayon, assistant chef de rayon, directeur-adjoint de magasin, animateur des ventes, conseiller de vente, vendeur conseil, marchandiseur

#### OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel a pour perspective de prendre la responsabilité 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 (exemples d'appellation : magasin, supermarché, hypermarché, agence commerciale, site marchand...). Dans le cadre de cette unité commerciale, le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel remplit les missions suivantes : - management de l'unité commerciale - gestion de la relation avec la clientèle - gestion et animation de l'offre de produits et de services - recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale Il doit ainsi exploiter en permanence les informations commerciales disponibles pour suivre et développer l'activité de l'unité commerciale. Il utilise les outils de digitalisation de l'entreprise et les réseaux sociaux. Au contact direct de la clientèle, il mène des actions pour l'attirer, l'accueillir et lui vendre les produits et/ou les services répondant à ses attentes, le fidéliser. Chargé des relations avec les fournisseurs, il veille à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché. Il assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale qu'il anime.

#### PRE- REQUIS

BAC validé

Niveau IV validé (titre professionnel- certification RNCP)

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

93% de réussite globale aux examens dans le cadre des formations en alternance en 2020

79% de réussite en BTS MUC (ancien référentiel) en 2020

#### DATES DE FORMATION

Planning en annexe

#### DUREE

⇒ La durée totale de l'action est de 1350 heures en centre de formation ( 675 heures par an) dans le cadre d'un contrat d'alternance de 24 mois selon un calendrier présenté en annexe

#### NOMBRE MINI/ MAXI

De 4 à 18 participants par groupe

### Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20  
afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr  
Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



Datadock

### MODALITES D'ACCES

---

Contrat d'apprentissage/ Contrat de professionnalisation  
Et autres modalités

### DELAI D'ACCES

---

Délai lié au calendrier de formation et en fonction de la date de la demande.

Le dispositif est accessible dans un délai de 5 jours à l'issue de la confirmation de l'entreprise partenaire pour la période juillet à décembre.

En dehors de cette période, le délai s'ajuste au niveau de l'apprenant.

### TARIFS

---

Les niveaux de prise en charge sont fixés par les branches professionnelles, (validés par France Compétences dans le cadre des contrats d'apprentissage) ; de même les branches professionnelles déterminent les taux de prise en charge dans le cadre des contrats de professionnalisation.

Le GROUPE AFPAM FORMATION pratique les tarifs au niveau de la prise en charge pour un Zéro reste à charge de la formation pour l'employeur (hors secteur public).

### LIEU

---

GROUPE AFPAM FORMATION  
4 rue Jules Méline  
51430 BEZANNES

### ACCESSIBILITE

---

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite

Un référent, Isabelle SAILLARD Responsable Formation, pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail...

[contact-afpam@graf51.fr](mailto:contact-afpam@graf51.fr)

## BLOC DE COMPETENCES

BLOC 1	<b>Développer la relation client et assurer la vente conseil</b>	Assurer la veille informationnelle Réaliser et exploiter des études commerciales Vendre dans un contexte omnicanal Entretenir la relation client
BLOC 2	<b>Animer et dynamiser l'offre commerciale</b>	Elaborer 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 Evaluer l'action commerciale
BLOC 3	<b>Assurer la gestion opérationnelle</b>	Gérer les opérations courantes Prévoir et budgétiser l'activité Analyser les performances
BLOC 4	<b>Manager l'équipe commerciale</b>	Organiser le travail de l'équipe commerciale Recruter des collaborateurs Animer l'équipe commerciale Evaluer les performances de l'équipe commerciale

## PROGRAMME

Modules de formation	1ere année	2 <sup>e</sup> année
Culture générale et expression	56	56
Anglais	66	66
Culture économique, juridique et managériale	90	90
Développement de la relation client et vente conseil	124	124
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	124	124
Gestion opérationnelle	90	90
Management de l'équipe	90	90
<u>Option facultative</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrepreneuriat</li> <li>• Parcours de professionnalisation à l'étranger</li> </ul>	35	35
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>	<b>675</b>
Préparation à la certification en anglais		
Passage de la certification Language Cert en anglais	<b>e-learning</b>	<b>e-learning</b>

## MODALITES PEDAGOGIQUES

- Mise en situation avec des jeux de rôles basés sur l'environnement de travail
- Etude de cas
- Learning By Doing
- Jeux de simulation

### PLATEAU TELEPHONIQUE PEDAGOGIQUE RELATION CLIENT A DISTANCE

Ce plateau permet la mise en œuvre des appels entrants/ sortants grâce à un standard téléphonique avec une double écoute tout en effectuant de la manipulation et de la saisie sur un PC/ logiciel de traitement de texte et d'un tableur, connexion internet, messagerie instantanée. Les scénarios sont élaborés à partir de fiches techniques et situations réelles. Les activités de training sont encadrées par des scripts élaborés selon la spécialité et par des grilles d'évaluation et de positionnement de la montée en compétences.

### CHALLENGE LES NEGOCIALES



Comment permettre à des jeunes en formation de se tester et d'évoluer dans des situations de négociation proches de la réalité ?

Le principe des "sketches de mise en situation", travaillé jusqu'à élaborer de véritables jeux de rôle, dans lesquels s'investissent les jeunes futurs commerciaux face à des professionnels venus leur donner la répartition. Ces derniers, chefs d'entreprises ou bien responsables commerciaux, se font les ambassadeurs de leur société en soumettant aux étudiants des scénarios de négociation tels qu'ils pourraient exister dans la réalité. Au cours des différents jeux, ils peuvent repérer les nouveaux commerciaux qu'ils intégreront peut-être dans leur force de vente.

Le GROUPE AFPAM FORMATION est centre référent MARNE et permet à ses alternants de participer chaque année au concours de sélection ainsi qu'à la finale nationale pour les meilleurs classés.

### BOUTIQUE PEDAGOGIQUE

**NOUVEAUTÉ**

La démarche pédagogique visée repose sur une approche opérationnelle LEARNING By DOING, apprendre par la pratique, par mise en situation, études de cas, jeux de simulation. La montée en compétences s'effectue par la pratique encadrée systématiquement par un feedback.

Cette méthode place l'engagement de l'alternant au cœur de sa progression, le positionnant acteur de sa formation. L'alternant va pouvoir créer, se tromper, recommencer, apprendre et mieux retenir. Cet apprentissage par la pratique donne alors du sens aux différents modules dans l'objectif du métier cible.

### ESPACE CO-WORKING ET VISIO-CONFERENCE

**NOUVEAUTÉ**

Les métiers du commerce étant dans un contexte de mutation profonde et permanente, une salle a été équipée en outils Visio/ distanciel et réalité virtuelle, équipements couplés à la création d'un espace co-working afin de développer des nouvelles approches pédagogiques, de développer la compétence du management commercial à distance, de l'expérience mix marketing clients, directement par la méthode du

## Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20  
afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr  
Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



learning by doing. L'espace idéalement conçu développe de nouvelles idées, un espace de co-working à disposition des apprenants sur leur temps de travaux personnels, de travaux dirigés, phase de révisions, de préparation, et mis à disposition des formateurs en outils supports d'animation

Les formateurs sont mobilisés sur de la production pédagogique rendue active et ancrée dans les attentes des besoins des entreprises aux services de nos apprenants, pour du distanciel et de la montée en compétences accompagnées.. Il s'agit ici d'une véritable expérience de Learning by doing rendue dynamique, spécialisée METIER, montée en compétences, créative et centrée sur les besoins des alternants. Les formateurs restent les créateurs des séquences, supports et animés par de nouveaux outils

### **PROGRAMME AMBASSADEURS**

Expérience enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel, permettant de nouer de nouveaux contacts, de rendre visible les forces et réalisations de la formation par l'alternance à travers le programme AMBASSADEURS.

- Intégrer des réseaux de décideurs publics et privés
- Développer son capital relationnel
- S'informer des opportunités du territoire
- Echanger avec les acteurs de l'emploi et du business

Ce programme se déroule en plusieurs étapes proposant à ses alternants volontaires de participer aux actions de réseautage incluant une phase de formation et abordant la contextualisation de la relation publique, la typologie des évènements, les objectifs de la représentation, les méthodes et stratégies à déployer.

### **PARRAINAGE**

Le GROUPE AFPAM FORMATION propose à un représentant d'entreprise d'accompagner, depuis l'intégration et au-delà de la remise de diplôme, chacune de ses promotions. Le parrainage d'une promotion est l'occasion de renforcer les liens avec les milieux professionnels et d'illustrer par des professionnels confirmés la vie socio-économique.

### **INNOVATION ET EQUIPEMENT DIGITAL**

Outils et applications nomades: smartphone, ordinateurs portables, système de géolocalisation, tablettes, espace coworking.

Plateforme de suivi des parcours à distance

13 salles de cours équipées de vidéo projecteurs

Formateurs au cœur des métiers : chef d'entreprise, consultants

### **FORMALISATION DE L'EVALUATION**

Diplôme délivré par l'Education Nationale

### MODALITES D'ÉVALUATION

Epreuves	Unité	Coeff	Forme	Durée
<b>E1 Culture générale et expression</b>	<b>U1</b>	<b>3</b>	<b>Ecrite</b>	<b>4 h</b>
<b>E2 Communication en langue vivante étrangère (anglais)</b>	<b>U2</b>	<b>3</b>		
E21 Compréhension écrite et expression écrite	U21	1.5	Ecrite	2 h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu ou interaction	U22	1.5	Orale	20 mn (*20 mn)
<b>E3 Culture économique, juridique et managériale</b>	<b>U3</b>	<b>3</b>	<b>Ecrite</b>	<b>4 h</b>
<b>E4 Développement de la relation client et vente conseil et animation, dynamisation de l'offre commerciale</b>	<b>U4</b>	<b>6</b>		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	Orale	30 mn
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	Orale	30 mn
<b>E5 Gestion opérationnelle</b>	<b>U5</b>	<b>3</b>	<b>Ecrite</b>	<b>3 h</b>
<b>E6 Management de l'équipe commerciale</b>	<b>U6</b>	<b>3</b>	<b>Ecrite</b>	<b>2h30</b>

### POURSUITE

Le titulaire du BTS MCO peut poursuivre son parcours en licence ou bachelor dans les domaines

- Du commercial
- Du management
- De la distribution
- Du marketing
- ...

Le groupe AFPAM formation vous propose différentes formations en bachelor 1 an (responsable de développement de l'unité commerciale, chargé d'affaires immobilières, marketing commerce France et International, acheteur, e-commerce...)