

Programme de formation BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) en alternance



Présentation du centre

Notre CFA SkillMaster dispose des formations en alternance dans des domaines commerce management (BTS MCO, TP NTC...)

Le BTS MCO au sein de SKILLS MASTER dispense un rythme en alternance adapté aux contraintes des apprenants et des entreprises partenaires. Il dispose de salles connectées, d'une plateforme de e-learning performante et d'une équipe pédagogique expérimentée, composée de formateurs issus du monde professionnel et d'enseignants qualifiés.

Des partenariats avec des entreprises locales et nationales sont mis en place pour garantir une immersion professionnelle efficace.





Publics visés et prérequis



Jeunes de 16 à 29 ans en contrat d'apprentissage

Opportunité idéale pour les jeunes souhaitant combiner études et expérience professionnelle.



Demandeurs d'emploi ou salariés en reconversion

Formation accessible aux personnes souhaitant réorienter leur carrière vers le commerce.



Être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique ou professionnel)

Prérequis académique essentiel pour accéder à cette formation de niveau bac+2.



Sens de la communication, esprit d'équipe et intérêt pour la relation client souhaités

Qualités personnelles recherchées pour réussir dans le domaine commercial.

Objectifs de la formation



Développer la relation client et assurer la vente conseil

Établir une relation de confiance avec les clients et fournir des conseils personnalisés pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Animer et dynamiser l'offre commerciale

Mettre en place des actions promotionnelles attractives et assurer une présentation optimale des produits et services.

Assurer la gestion opérationnelle

Gérer efficacement les stocks, suivre les indicateurs de performance et optimiser les processus commerciaux.

Manager l'équipe commerciale

Diriger, motiver et développer les compétences des collaborateurs pour atteindre les objectifs commerciaux.

Aptitudes et compétences visées



Maîtriser les techniques de vente et de fidélisation client
Développer des stratégies efficaces pour convaincre et fidéliser la clientèle.



Développer l'attractivité de l'offre commerciale
Créer et optimiser des offres adaptées aux attentes du marché.



Gérer les opérations commerciales quotidiennes
Maîtriser la gestion des stocks, achats et reporting.



Manager et animer une équipe
Diriger efficacement une équipe en point de vente physique ou digital.

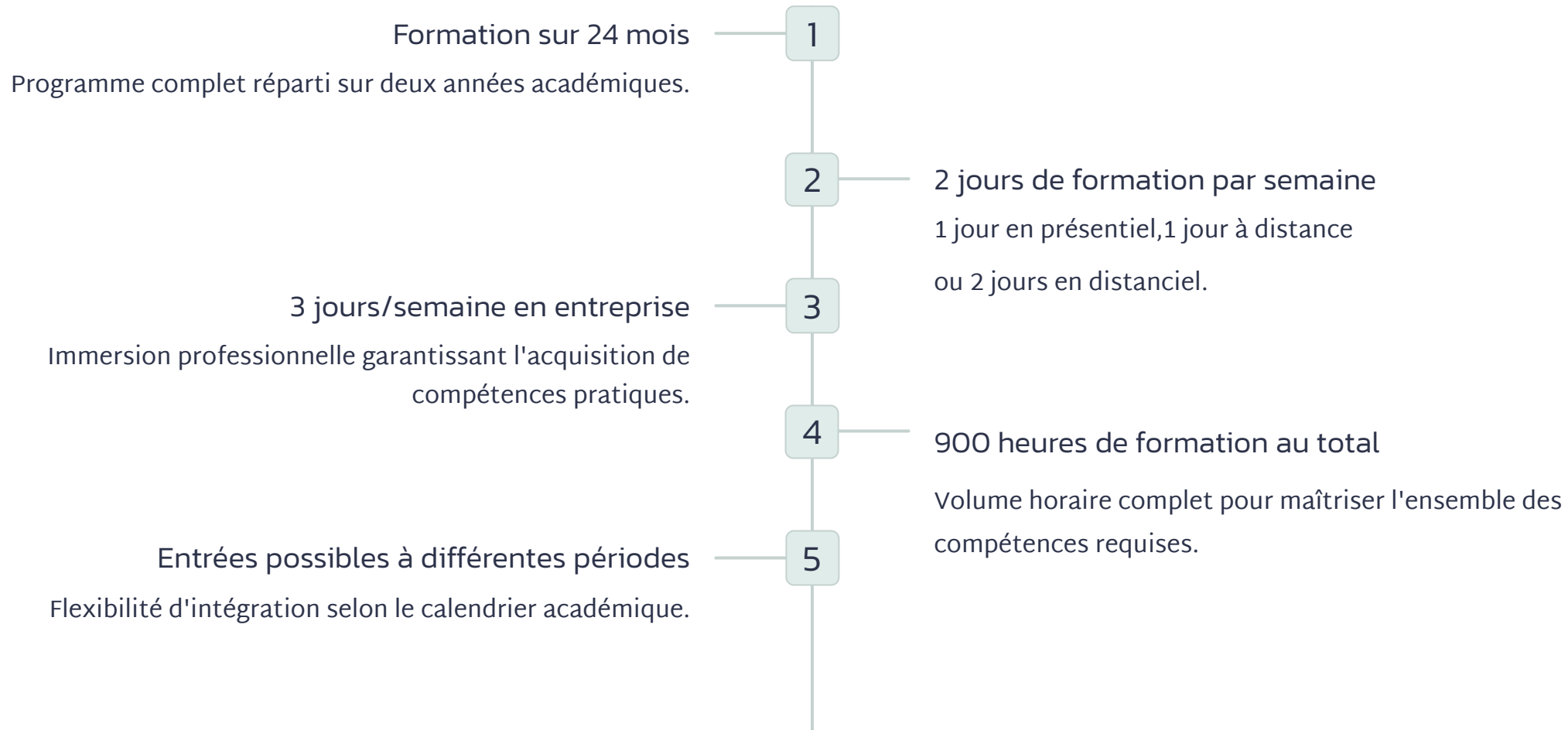


Analyser les données commerciales
Interpréter les données pour améliorer la performance commerciale.



Utiliser les outils digitaux
Maîtriser les outils de gestion de la relation client (CRM, réseaux sociaux).

Durée de la formation



Modalités d'accès et délais d'accès à la formation

Pré inscription :

Dépôt de candidature

Pré Inscription sur site internet <https://cfaskillmaster.fr/>

Inscription :

Après analyse de l'évaluation des besoins, validations des objectifs de formation, et des test, nous vous transmettrons votre dossier de candidature, convention de formation, CERFA, programme, règlement interieur, CGV.

Pour valider votre inscription definitive au sein du CFA SkillMaster.

Tests d'entrée

Évaluation des acquis initiaux.

Analyse des évaluations de besoin

Validation des objectifs de formation et des tests.

Accompagnement recherche d'entreprise

Soutien par notre cellule de placement.

Délais d'accès

14 jours

Méthodes pédagogiques et moyens utilisés



-
-
- Modalité hybride (présentiel/distanciel) 2 rue Paul Cézanne,
93360 Neuilly-Plaisance
- Plateforme LMS accessible 24h/24 avec modules interactifs,
forums, classes virtuelles
- Études de cas réels d'entreprises partenaires
Ateliers collaboratifs, coaching individuel, jeux de rôles
Simulations de gestion d'unité commerciale (business game)
Accessibilité PMR / PSH Merci de nous contacter pour prévoir
un aménagement si possible : référent handicap 06 78 57 61 85

MODALITÉS TECHNIQUES DE FORMATION À DISTANCE



ACCÈS
PERSONNEL À
LA PLATEFORME
PÉDAGOGIQUE



ASSISTANCE
TECHNIQUE
DÉDIÉE



SESSIONS EN
VISIOCONFÉRENCE
INTERACTIVES



PRÊT DE
MATÉRIEL
POSSIBLE

Modalités techniques

Accès personnel à la plateforme pédagogique

Environnement d'apprentissage numérique personnalisé pour chaque apprenant.

Assistance technique dédiée

Hotline et tutoriels disponibles pour résoudre les problèmes techniques.

Sessions en visioconférence interactives

Cours à distance via Zoom et Teams permettant une participation active.

Prêt de matériel possible

Solution proposée sur demande pour les apprenants sans équipement.

Assessment



Modalités d'évaluation

- 1 Quizz, étude de cas, contrôles continus , partiels thématiques, projets notés, dossier professionnel.
Évaluations régulières pour mesurer la progression des acquis.
- 2 Évaluation des compétences en entreprise
Suivi via livret et visites pédagogiques sur le lieu de travail.
- 3 Examens blancs réguliers
Simulations des épreuves officielles pour préparer au mieux les apprenants.
- 4 Evaluation des compétences



Les 8 Indicateurs de Performance d'un CFA



1. Taux d'obtention

% d'apprentis ayant obtenu leur diplôme.



2. Taux de poursuite d'études

% de diplômés qui continuent leurs études.



3. Taux d'interruption

% d'apprentis quittant la formation avant la fin.



4. Taux d'insertion pro

% d'apprentis en emploi 6 mois après la formation.



5. Valeur ajoutée

Résultat comparé à la moyenne nationale.



6. Taux de rupture des contrats

% de contrats rompus avant leur terme.



7. Part QPV

% d'apprentis issus de quartiers prioritaires.



8. Satisfaction des apprentis

Niveau de satisfaction globale de la formation.

Certification finale et cadre légal

Certification finale

Délivrance du BTS Management Commercial Opérationnel (RNCP38362), niveau 5 (bac+2), reconnu par l'État. Possibilité d'obtenir une attestation de blocs de compétences validés pour les candidats partiels ou en VAE.

Certificateur et cadre légal

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche – arrêté du 15 octobre 2018 (modifié). Le diplôme est enregistré au RNCP jusqu'au 31 décembre 2028.

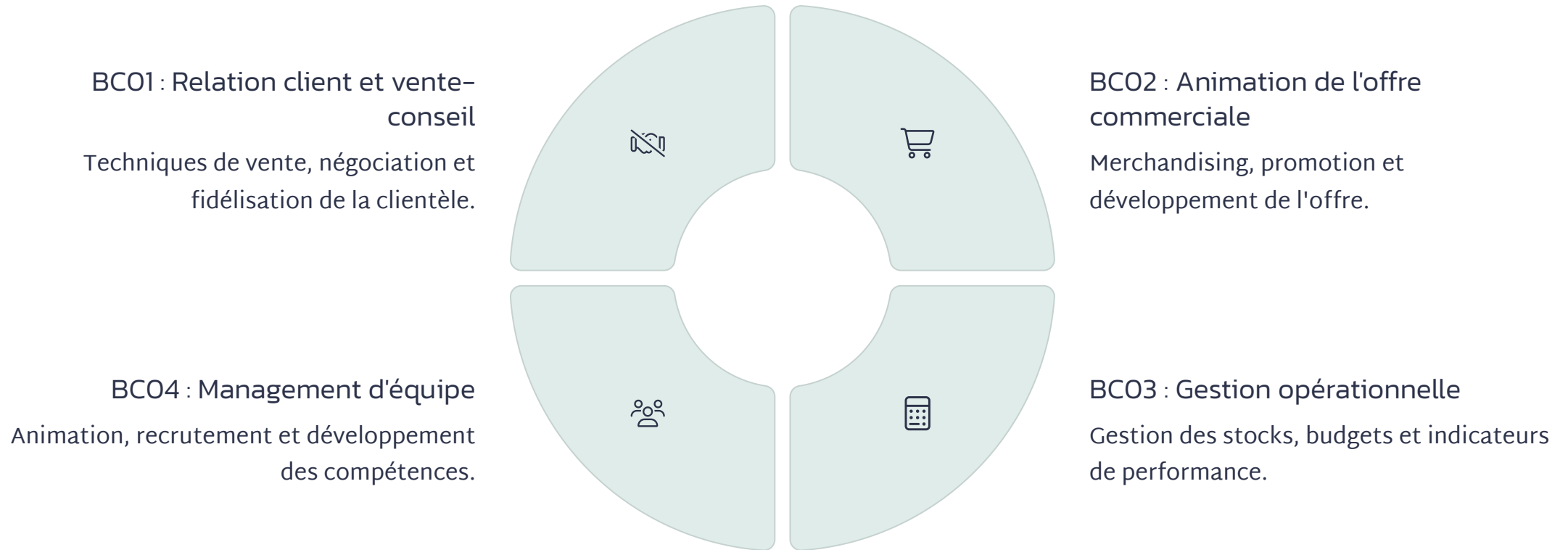


Rechercher une certification – France compétences

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité...



Blocs de compétences certifiés



Chaque bloc peut être validé individuellement et est capitalisable.

Les quatre blocs de compétences du BTS MCO



BLOC 1

Développer la relation client et vente conseil



BCO1 : Relation client et vente-conseil

Objectifs : Maîtriser les étapes de la vente en face-à-face et à distance. Développer une démarche de conseil adaptée aux besoins du client. Fidéliser la clientèle en appliquant les techniques de satisfaction et de suivi.

Contenus : Techniques de prospection et de prise de contact. Argumentation, traitement des objections, conclusion et prise de congé. Mise en place d'actions de fidélisation et gestion de la relation client. Adaptation aux nouveaux comportements d'achat (omnicanalité, digitalisation).

Compétences visées : Identifier et analyser les besoins des clients. Conseiller et vendre des produits ou services adaptés. Mettre en œuvre des actions pour développer la satisfaction et la fidélité.



BLOC 2

Animer et dynamiser l'offre commerciale



BCO2 : Animation de l'offre commerciale

Objectifs : Valoriser l'offre produits/services de l'unité commerciale. Dynamiser l'espace de vente et assurer l'attractivité de l'offre.

Contenus : Techniques de merchandising (implantation, zoning, facing, linéaires). Organisation et suivi des opérations promotionnelles. Veille concurrentielle et adaptation de l'offre aux tendances et attentes des clients. Communication commerciale sur le point de vente et via les canaux digitaux.

Compétences visées : Concevoir et mettre en œuvre un plan d'animation commerciale. Analyser l'efficacité des actions commerciales mises en place. Optimiser l'offre en fonction des résultats, du marché et des clients cibles.



BLOC 3

Assurer la gestion opérationnelle



BCO3 : Gestion opérationnelle

Objectifs : Assurer la gestion courante de l'unité commerciale pour atteindre les objectifs fixés.

Contenus : Gestion des stocks, commandes et approvisionnements. Suivi des budgets et gestion des coûts. Analyse des indicateurs de performance commerciale et financière. Contribution à l'amélioration des résultats de l'unité.

Compétences visées : Gérer et optimiser les flux physiques et financiers. Utiliser les outils numériques pour piloter l'activité. Proposer des actions correctrices pour atteindre les objectifs.



BLOC 4

Manager l'équipe commerciale



BCO4 : Management d'équipe

Objectifs : Encadrer et animer une équipe pour optimiser la performance collective.

Contenus : Techniques de recrutement et intégration des collaborateurs. Organisation du travail, fixation des objectifs individuels et collectifs. Animation et motivation de l'équipe. Formation et développement des compétences des collaborateurs. Gestion des conflits et accompagnement du changement.

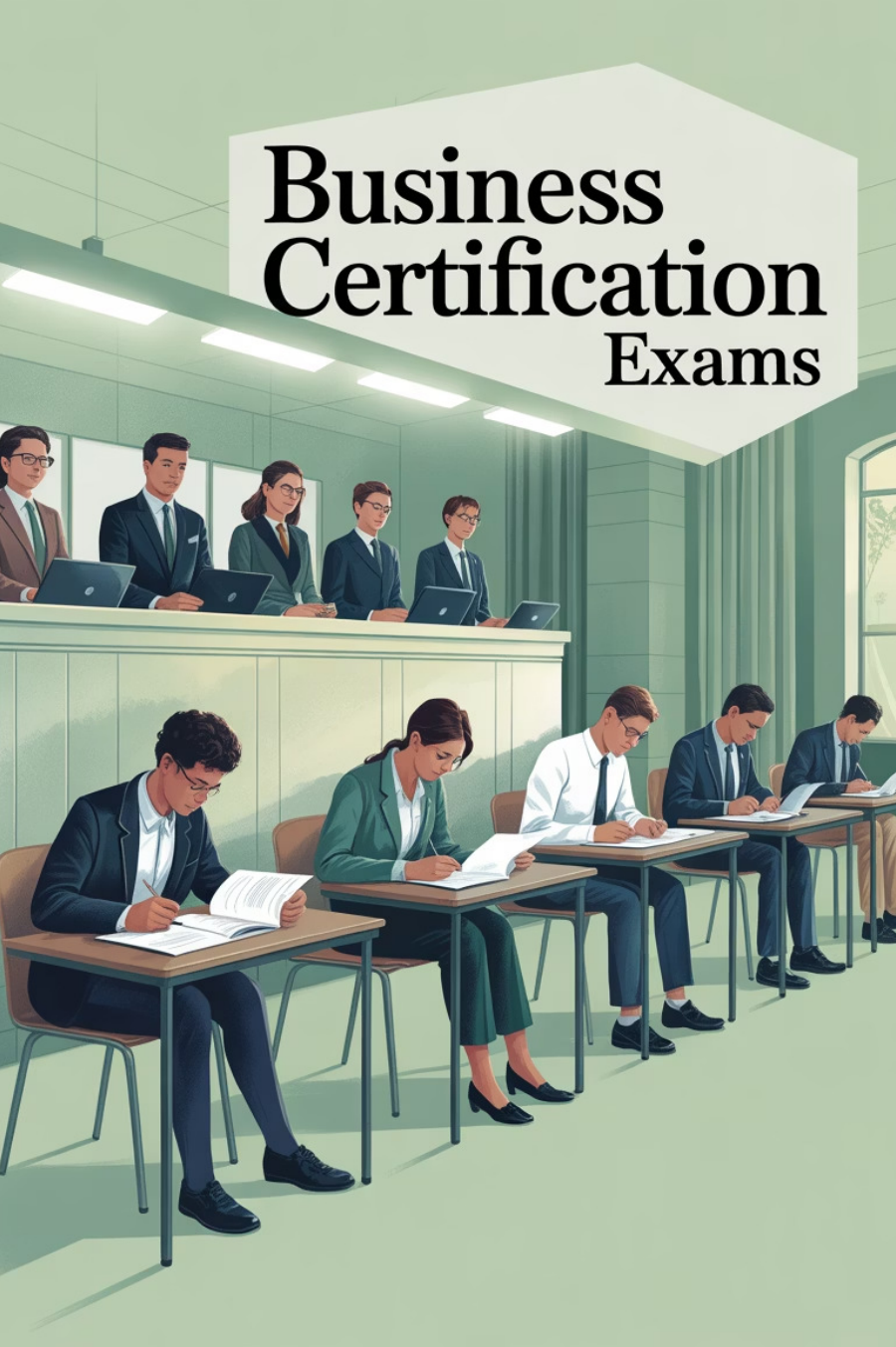
Compétences visées : Encadrer et coordonner l'activité de l'équipe. Développer les compétences et l'autonomie des collaborateurs. Favoriser la cohésion, la motivation et la performance collective.

Règlement d'examen du BTS MCO

Épreuve	Unité	Coef	Forme (voie scolaire / CFA habilité)	Durée	Forme (formation pro continue / CCF étendu)	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF (3 situations d'évaluation)	
E2 Communication en langue vivante étrangère	U2	3				
E21 Compréhension écrite et expression écrite	U21	1.5	Ponctuelle écrite	2h	CCF (2 situations d'évaluation)	
E22 Compréhension orale, production orale continue et interaction	U22	1.5	CCF	20 min (*20 min)	CCF (1 situation d'évaluation)	
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF (2 situations d'évaluation)	
E4 Développement de la relation client et vente conseil + Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U4	6				
E41 Développement de la relation client et vente conseil	U41	3	CCF		CCF	
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	U42	3	CCF		CCF	
E5 Gestion opérationnelle	U5	3	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	U6	3	CCF		CCF	
EF1 Communication en langue vivante (facultative)	UF1		Ponctuelle orale	20 min (*20 min)	Oral	20 min (*20 min)
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger (facultative)	UF2		Ponctuelle orale	20 min	Oral	20 min
EF3 Entrepreneuriat (facultative)	UF3		Ponctuelle orale	20 min	Oral	20 min

Ce tableau présente le règlement d'examen du BTS MCO (Management Commercial Opérationnel) avec les différentes épreuves, leurs unités, coefficients, formes d'évaluation et durées selon les voies de formation. Les épreuves obligatoires (E1 à E6) et facultatives (EF1 à EF3) sont détaillées pour les trois parcours : voie scolaire/CFA habilité, formation professionnelle continue/CCF étendu, et CFA non habilité/VAE/candidats avec 3 ans

Business Certification Exams



Modalités de certification

- ☐ Capitalisation des blocs validés avec moyenne $\geq 10/20$
Chaque bloc de compétences validé est acquis définitivement.
- ☐ Possibilité de validation par l'expérience (VAE)
Reconnaissance des compétences acquises par l'expérience professionnelle.
- ☐ Passage d'épreuves nationales orales et écrites
Examens officiels organisés selon le calendrier national.

Composition du jury

Paritaire : enseignants + professionnels du secteur (employeurs et salariés), nommés par le rectorat. Présidé par un inspecteur ou un enseignant-chercheur.

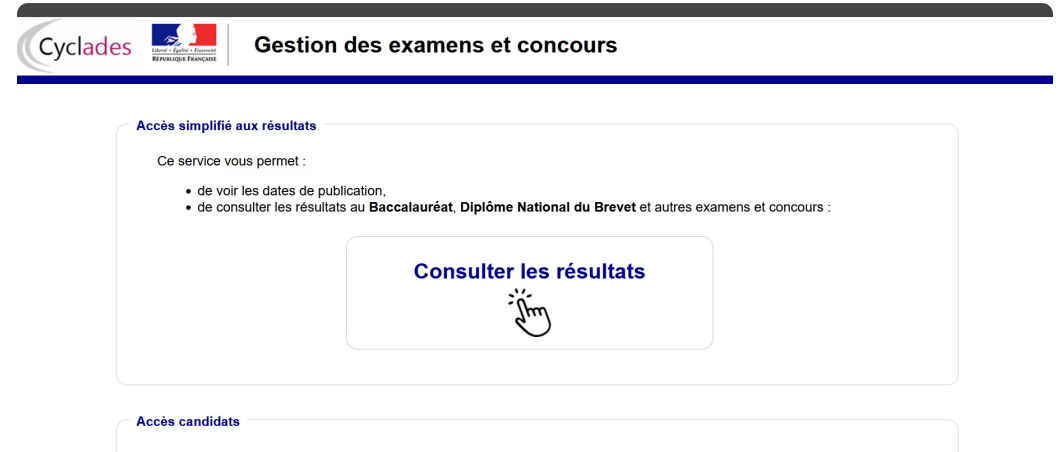


Où et comment s'inscrire en tant que candidat libre ?

Plateforme d'inscription : Cyclades

Voici les étapes à suivre :

1. Va sur cyclades.education.gouv.fr.
2. Crée ton compte candidat.
3. Clique sur "**inscription aux examens**" et choisis **BTS Management Commercial Opérationnel**.
4. Sélectionne ton **académie** (celle de ton domicile).
5. Remplis toutes les informations demandées avec soin.
6. Téléverse tes **pièces justificatives** (voir section suivante).
7. Vérifie puis valide ton dossier avant la date limite.



Les documents à préparer

-  **Carte d'identité** ou titre de séjour valide
-  **Diplôme de niveau 4** minimum (BAC ou équivalent)
-  **Justificatif de domicile** récent
-  **Attestation de stage ou de situation professionnelle** (si tu souhaites présenter les épreuves professionnelles basées sur l'expérience)
-  **Notification RQTH** si tu demandes un aménagement
-  **Paiement des droits d'examen** si ton académie le demande (variable selon situation)



Débouchés professionnels



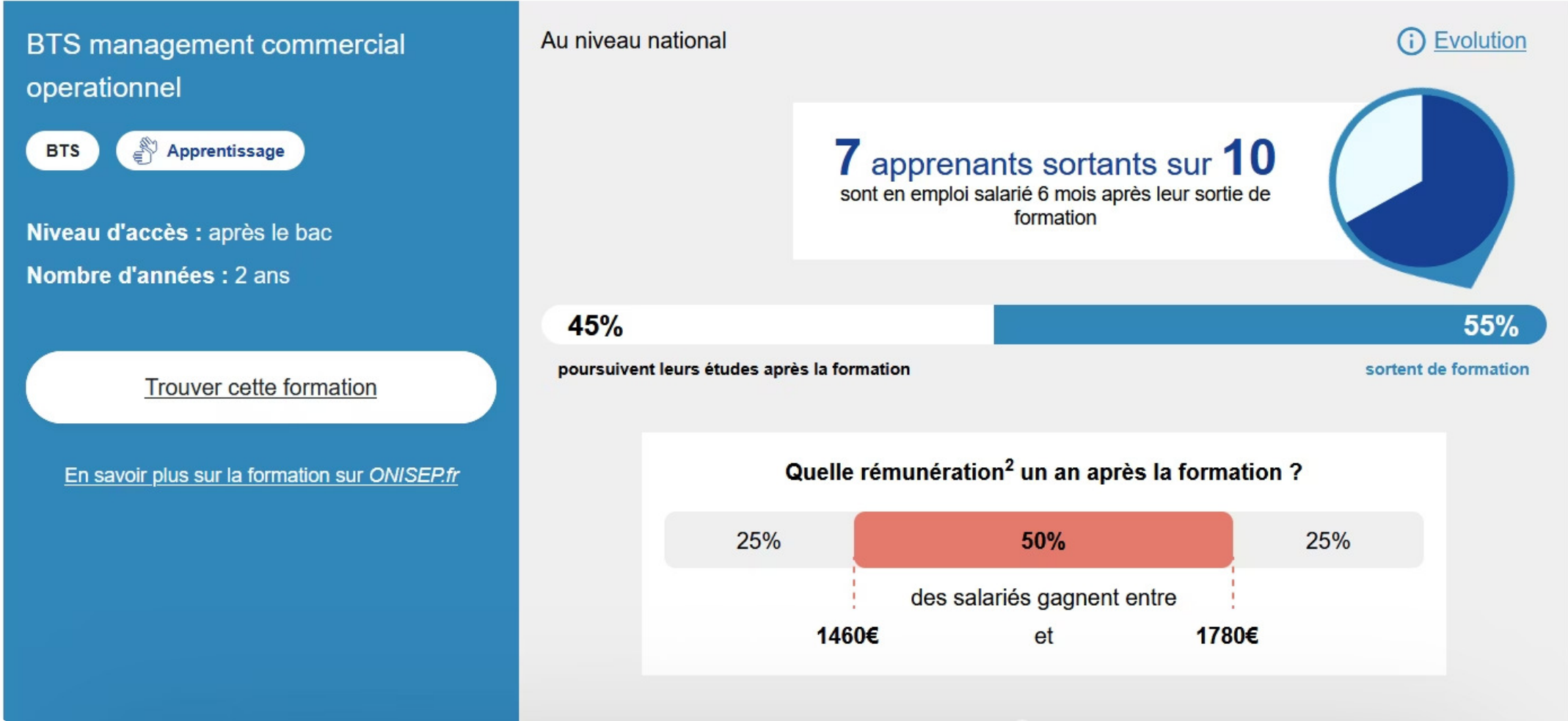
Dès le diplôme

- Conseiller de vente
- Chargé de clientèle
- Manager adjoint
- Vendeur e-commerce
- Marchandiseur



Avec expérience

- Responsable de magasin
- Manager e-commerce
- Chef de secteur
- Responsable drive
- Responsable relation client
- Chef de rayon



Informations pratiques

Voies d'accès à la certification

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Formation continue financée par OPCO
- Validation des Acquis de l'Expérience

Tarif de la formation

8200 EUR TTC/an

Prise en charge possible via OPCO / aides régionales (France Travail peut également participer à la prise en charge de la formation)

Aucun frais d'inscription supplémentaire pour les apprentis

Numéro d'activité enregistré auprès de la DREETS Bourgogne Franche-comté : 278 901 86589

UAI : 0891344C

Lieu de formation et modalités d'accès

- Formation en ligne accessible partout en France
- Site en présentiel : locaux modernes, accessibles PMR, équipés de matériel numérique
- Accès facilité par les transports en commun, parking à proximité

Supports remis aux stagiaires

- Accès illimité à la plateforme pédagogique (cours, vidéos, quizz, tests blancs)
- Fiches de révision par thème, annales corrigées, guides métiers
- Livret d'accueil, planning, règlement intérieur, charte numérique

