

BTS Management Commercial Opérationnel Accéléré

Diplôme d'État

38362

DIPLÔMANTE

ELIGIBLE AU CPF



BTS Management Commercial Opérationnel Accéléré

Obtenez le titre de niveau 5 « Management commercial opérationnel » enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP38362, par arrêté du 11/12/2023

38362

DIPLÔMANTE

16 mois



DURÉE

Durée estimée de l'action de formation : 740 heures



PRÉREQUIS

Accessible à partir du Bac



CERTIFICATION

Obtenez le BTS «Management Commercial Opérationnel» (RNCP38362).



EXAMENS

Épreuves écrites, pratiques et orales indépendantes les unes des autres.



ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne durant la formation



DÉBOUCHÉS

Commercial
Assistant / Assistante commerciale
Manager Commercial

OBJECTIF DE LA FORMATION

Notre **BTS MCO accéléré** à distance vous permet de :

- **Assumer la gestion opérationnelle d'une unité commerciale**, incluant la relation client et l'animation de l'offre.
- **Faciliter l'accès des clients potentiels à une gamme de produits ou de services** au sein de l'unité commerciale.
- **Manager l'unité commerciale et son équipe** dans un environnement d'activités digitalisées, tout en bénéficiant d'une solide culture économique, juridique et managériale.

PROGRAMME DE FORMATION

Développement de la relation client et vente conseil

220 heures

- ✓ Veille et information : Google Alerts, Feedly, RGPD, Google Scholar, Mention, Pearltrees
- ✓ Étude de marché : méthodologie, Google Forms, traitement et analyse, préconisations
- ✓ Vente omnicanale : préparer la vente, réglementation, méthodes de vente, segmentation client
- ✓ Accueil et conseil client : écoute active, technique entonnoir, SONCASE, OAV avec Canva
- ✓ Argumentation et conclusion : CAP SONCASE, traitement des objections, encaissement, fidélisation
- ✓ Suivi client : mercatique après-vente, collecte post-achat, réclamations, marketing relationnel
- ✓ Performance client : mesure de l'expérience, programmes de fidélité, valeur client

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

200 heures

- ✓ Analyse de la demande et de la clientèle : segmentation démographique/comportementale/psychographique, buyer persona
- ✓ Environnement et concurrence : composantes environnementales, benchmark, urbanisme commercial
- ✓ Analyse de l'offre : multicanal, e-commerce, réseaux de distribution, politique commerciale
- ✓ Construction de l'offre : produits/services, marque, propriété industrielle, fournisseurs, prix, CGV
- ✓ Agencement et merchandising : espace commercial, e-merchandising, category management, implantation
- ✓ Gestion des stocks et disponibilité : réassortiment, approvisionnement, outils de suivi, démarque
- ✓ Animation et communication commerciale : opérations promotionnelles, PLV, réseaux sociaux, influenceurs
- ✓ Performance et amélioration : tableaux de bord, enquête de satisfaction, axes d'amélioration

Gestion opérationnelle

150 heures

- ✓ Cycle d'exploitation : flux physiques et financiers, impact sur trésorerie
- ✓ Achats et approvisionnements : cadencier, inventaires, indicateurs, loi Pareto, méthode ABC
- ✓ Valorisation des stocks : CUMP, PEPS, rotation des stocks
- ✓ Facturation : factures de doit/avoir, réductions (rabais, remise, ristourne, escompte), règlements

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Analyse financière : compte de résultat, SIG, ratios, bilan comptable et fonctionnel, amortissements
- ✓ Prix et rentabilité : coûts fixes/variables, taux de marque, élasticité, seuil de rentabilité, point mort
- ✓ Budgets et prévisions : séries statistiques, méthode de Mayer, budgets ventes/achats/trésorerie, TVA
- ✓ Investissement et pilotage : VAN, CAF, tableau d'amortissement, tableau de bord, reporting

Management de l'équipe commerciale

170 heures

- ✓ Organisation de la force de vente : structures (géographique, produits, clientèle), calcul de la taille d'équipe
- ✓ Planification : TRT, PERT, GANTT, plannings d'équipe
- ✓ Contrats et rémunération : CDI, CDD, CTT, alternance, cadre légal, rémunération variable, VRP
- ✓ Recrutement : fiche de poste, sourcing, présélection, entretien, intégration
- ✓ Communication et animation d'équipe : réunions, entretiens, objectifs SMART, outils d'animation, incentives
- ✓ Développement des compétences : diagnostic des besoins, plan de formation, coaching
- ✓ Gestion des risques humains : conflits, crises, risques psychosociaux, styles de management

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE



Pendant la formation, une période en entreprise est requise pour valider le diplôme. Voici toutes les informations dont vous aurez besoin pour réaliser cette expérience dans les meilleures conditions.

Les structures

1. Entreprises de commerce

- Agences immobilières
- Concessionnaires automobiles
- Magasins spécialisés (sport, mode, électroménager, etc.)
- Boutiques physiques
- Franchises

2. Prestataires de services

- Agences de communication ou marketing
- Banques, assurances, mutuelles
- Sociétés de téléphonie ou d'énergie
- Organismes de formation

3. Startups / TPE / PME

Les métiers

- Conseiller commercial
- Technico-commercial
- Chargé de clientèle
- Télévendeur / téléconseiller
- animateur des ventes
- Chargé(e) de relation client
- Assistant(e) commercial(e)
- Attaché(e) commercial(e)
- Chargé(e) de prospection digitale
- Conseiller de vente
- Vendeur spécialisé
- Responsable de rayon
- Assistant(e) manager

Les missions à réaliser

- Accueillir et conseiller les clients
- Mettre en rayon et assurer le merchandising
- Participer à la gestion des stocks
- Suivre les ventes et analyser les résultats
- Mettre en place des opérations commerciales
- Gérer les réseaux sociaux ou la communication locale
- Réaliser des enquêtes de satisfaction
- Assister le manager dans l'organisation de l'équipe

TYPES DE CONTRAT

- Stage conventionné
- Contrat à durée déterminée

DURÉE

15 à 16 semaines
Réalizable en plusieurs fois

LOCALISATION

- Le stage en milieu professionnel peut se dérouler partiellement ou totalement à l'étranger.

VOTRE EXPÉRIENCE



Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.



EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.



SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.



QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.



WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.



SYNTHÈSES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

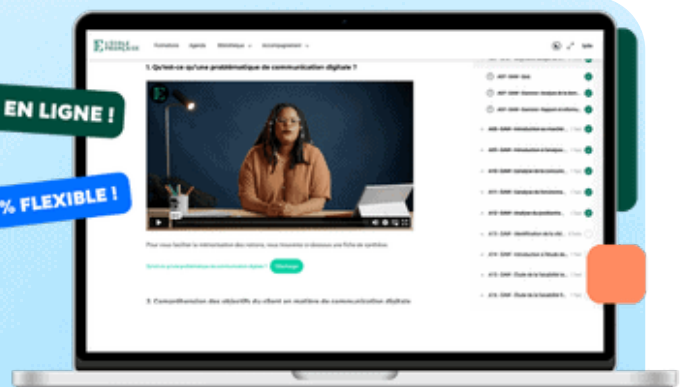
LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !

100% EN LIGNE !

100% FLEXIBLE !



L'ACCOMPAGNEMENT



Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

VOTRE MENTOR DÉDIÉ : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

- **Conseils pro** : Vous partage des conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine
- **Évolution des compétences** : Revient sur les notions clés et donne des explications détaillées
- **Boost de motivation** : Écoute et encourage pour surmonter les moments de doute et de challenge
- **Orientation carrière** : Informe et conseille pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels
- **Retours continus** : Vous fait des retours réguliers et constructifs pour optimiser l'apprentissage



SES MISSIONS :

Vous projeter dans la réalité du secteur et partager des conseils clés pour réussir professionnellement.



VOTRE RENDEZ-VOUS EN 1 CLIC

- Depuis l'onglet Agenda
- Sur le créneau qui vous convient
- Avec le mentor de votre choix
- Pour répondre à toutes vos questions
- Et bien plus encore !

VOTRE SÉANCE INDIVIDUELLE VOUS ATTEND

LES EXAMENS



Grâce à notre plateforme d'examen à distance en e-surveillance, vous passez votre évaluation en toute sérénité, où que vous soyez. Sécurisée et simple d'utilisation, elle garantit le bon déroulement de votre examen tout en respectant les exigences officielles.

LES EXAMENS DE VOTRE CERTIFICATION

Les épreuves de spécialisation

UE4 : Développement de la relation client et vente-conseil – Épreuve orale : 30 minutes – Coefficient 3

Déroulement : oral s'appuyant sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat. Le candidat présente pendant 10 minutes les situations professionnelles avec une présentation numérique à l'appui. Puis le jury l'interroge sur les compétences du bloc, pendant les 20 minutes restantes.

UE5 Animation, dynamisation de l'offre commerciale – Épreuve orale : 30 minutes – Coefficient 3

Déroulement : oral s'appuyant sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat. Le candidat présente pendant 10 minutes les situations professionnelles avec une présentation numérique à l'appui. Puis le jury l'interroge sur les compétences du bloc, pendant les 20 minutes restantes.

UE6 Gestion opérationnelle – Épreuve écrite : 3 heures – Coefficient 3

Déroulement : sous forme d'étude de cas documentée (le contexte commercial, les infos nécessaires à la résolution des problèmes posés) sur laquelle le candidat doit répondre aux questions et problèmes de gestion posés.

UE7 Management de l'équipe commerciale – Épreuve écrite : 2 heures 30 minutes – Coefficient 3

Déroulement : sous la forme d'une série de questions et/ou de problèmes à résoudre relatifs aux compétences du bloc. Le contexte d'entreprise sur lequel repose les questions est fixé à l'avance par circulaire nationale.

LA FLEXIBILITÉ

E-SURVEILLANCE

- Depuis chez vous
- Accessible 24h/24 et 7j/7

MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam et micro
- Connexion internet stable

PRÉPARATION AUX EXAMENS



Nous avons pensé chaque étape du programme pour que vous puissiez comprendre, appliquer et réussir, que ce soit lors des épreuves écrites, orales ou dans votre entreprise.

COMMENT NOUS VOUS PRÉPARONS AUX EXAMENS

SUJETS BLANCS ET ENTRAÎNEMENTS RÉGULIERS

- Sujets d'examen blancs pour s'entraîner en conditions réelles
- RDV d'examens blancs avec votre mentor pour :
 - Vous entraîner aux oraux
 - Constituer votre dossier tout au long du cursus
 - Vous préparer méthodiquement à chaque épreuve

EXERCICES ET MÉTHODOLOGIE POUR LES DOSSIERS D'EXAMEN

- Nous vous accompagnons dans la constitution de vos dossiers et vous proposons :
 - Des exercices pratiques ciblés
 - Une méthodologie éprouvée pour la préparation des épreuves
 - Des guides de préparation clairs et opérationnels

MISE À DISPOSITION D'UN PROGICIEL DE GESTION INTÉGRÉ

- Vous serez formé à l'utilisation d'un PGI (Progiciel de Gestion Intégré), afin de :
 - Reproduire des conditions réelles d'entreprise
 - Acquérir les bons réflexes numériques demandés par les employeurs
 - Vous préparer concrètement à l'environnement professionnel d'aujourd'hui

EXPLORATION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- Vous serez confronté à plus de 300 études de cas, exercices et mises en situations réelles, ciblées :
 - Par compétences, pour ancrer les notions progressivement
 - Globales, pour tester votre vision d'ensemble et votre capacité à mobiliser plusieurs compétences simultanément

APPROCHE PÉDAGOGIQUE PROGRESSIVE ET TRANSVERSALE

Contrairement aux approches classiques qui déroulent les processus les uns après les autres, notre formation vous propose une progression par compétences, avec une logique cross-processus.

L'objectif ? Vous permettre de comprendre comment les processus interagissent dans la vraie vie d'une entreprise.

Résultat : une meilleure mémorisation et des réflexes professionnels ancrés. Nous favorisons l'apprentissage en contexte, pour vous aider à passer de la théorie à la pratique, et à réussir vos épreuves tout en gagnant en efficacité en entreprise.

NOS OFFRES

	BASE	PREMIUM
CONTENUS PÉDAGOGIQUES		
Cours vidéo animés par des formateurs experts produits dans nos studios	✓	✓
Fiches synthèse et supports PDF téléchargeables	✓	✓
Approche pratique : quiz, exercices et mises en situation	✓	✓
Accès illimité aux contenus à vie*	✓	✓
ACCOMPAGNEMENT EXPERT		
Masterclass interactives animées en direct par un professionnel du secteur	✓	✓
Séances privées de mentorat avec un expert de votre filière	16 séances	Illimité*
Accompagnement personnalisé par nos coachs jusqu'à la certification	✓	✓
COACHING EMPLOYABILITÉ		
Séances privées de 30 minutes avec un expert employabilité	✗	6 séances
Masterclass dédiées : refonte CV, préparation entretien, conférences spécialisées	✓	✓
Accès à un parcours coaching carrière de 15h pour réussir votre recherche d'emploi	✓	✓
DURÉE		
Durée de formation et mentorat * Sous réserve de terminer votre formation dans les délais impartis	16 mois	20 mois
TARIFS		
	3499 € Soit 174,95€/mois pendant 20 mois	3999 € Soit 199,95€/mois pendant 20 mois

LES AVIS DE NOS APPRENANTS

” — **Hicham** — ★ ★ ★ ★ ★

Formation complète. J'ai beaucoup appris de ce programme bien organisé. Plusieurs contacts téléphoniques avec Selva, qui a été très à l'écoute et qui a pu me renseigner et m'accompagner tout au long de la formation, je recommande.

” — **Loriane O** — ★ ★ ★ ★ ★

Je suis très satisfaite de la qualité de la formation, les supports pédagogiques fournis sont très bien construits et expliqués. L'accompagnement de Charlotte est aussi très rassurant, je me sens encouragée et nos échanges se font toujours avec beaucoup de bienveillance, je sais que je serais guidée et conseillée si je me trouves en difficulté.

” — **Carine** — ★ ★ ★ ★ ★

L'École Française nous soutient, nous donne des conseils tout le long de notre formation. On n'est pas du tout laissé à nous-mêmes. Beaucoup d'informations sont données pour nous aider à trouver un emploi. Je suis très satisfaite.

LES POINTS CLÉS



ACCOMPAGNEMENT

Coaching personnalisé
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Mentorat illimité
Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

Service client prioritaire
Un problème ? Une question ? Un besoin ?
Obtenez une réponse dans les plus brefs



COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie
Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie

Préparation aux examens
Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre diplôme dans les meilleures conditions.

Approche pratique
Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles



EXPERTISE

Conférences spécialisées
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Masterclass interactives
Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.



LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition. Vous pouvez choisir de financer votre formation par :

- Carte bancaire en mensualités
- Votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son
- Opérateur de compétences
- Les organismes publics comme France Travail
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)



LES MÉTIERS

Commercial

2000-4000€ NET/MOIS

Vous avez le goût du challenge et l'art de convaincre ? Découvrez pourquoi le poste de commercial est fait pour accélérer votre carrière !

Assistant / Assistante commerciale

1800-2500€ NET/MOIS

Vous avez un talent pour la communication et la négociation, et vous souhaitez contribuer directement à la croissance d'une entreprise ? Le métier d'assistant(e) commercial(e) est un rouage essentiel pour assurer le bon déroulement des activités commerciales tout en apportant

Manager Commercial

3000-5500€ NET/MOIS

Vous avez un esprit stratégique et aimez relever des défis ? Découvrez comment le poste de Manager commercial est au cœur de la croissance et de la réussite des entreprises !

Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

Florence Tersiguel :

Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de L'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

Alexandre Tirman :

Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.

Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse :

support@lecolefrancaise.fr. Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.

3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante :

support@lecolefrancaise.fr



ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION



Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

1) Certificateur et certification professionnelle

Certificateur : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Certification : BTS – Management commercial opération (RNCP38362) Niveau 5.

2) Modalités d'inscription aux épreuves du bloc de compétences de la certification professionnelle

À l'issue de votre formation, le candidat présente en candidat libre l'examen BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) dans un centre sélectionné par le rectorat de sa région.

Les inscriptions aux examens se font généralement entre octobre N-1 et novembre N-1 pour des épreuves qui se dérouleront entre mai et juin de l'année N.

Les inscriptions se font exclusivement en ligne via l'application Cyclades. Pour que l'inscription soit définitive, il est nécessaire de téléverser toutes les pièces justificatives requises sur l'espace candidat Cyclades avant une échéance du mois de novembre N-1 (fixé chaque année par chaque académie).

3) Modalités d'évaluation lors des épreuves

La certification est composée de 7 blocs de compétences. Chaque bloc comporte une épreuve écrite et/ou orale indépendante les unes des autres.

4) Document délivré après le passage du bloc de la certification professionnelle

Le candidat obtient le Brevet de Technicien Supérieur (BTS) "Management Commercial Opérationnel".

Celui-ci est valable à vie.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.



E L'ÉCOLE
FRANÇAISE



lecolefrancaise.fr

