

# BTS Management Commercial Opérationnel

## BTS MCO

### Objectifs

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.

A la fin de sa formation, le titulaire sera donc à même de :

- Gérer la relation avec la clientèle (vente, conseil, fidélisation).
- Gérer et animer l'offre des produits et des services.
- Manager l'équipe commerciale et gérer l'unité commerciale.
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale.
- Digitalisation des activités commerciales (sites web, applications et réseaux sociaux, blogs...).

### Entreprises d'accueil

Grande distribution, Banque-Assurances, Textile/Habillement, Alimentaire/Restauration, Hôtellerie et Loisirs, Secteur Automobile, Téléphonie, Domaine Sportif, Secteur Brico-Déco-Jardin, Secteur Culture et Loisirs, Secteur Beauté-Bien-être, Agence d'intérim, Associations à but non lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services...

### Prérequis

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : Titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

### Modalités d'inscription

- Dossier de candidature complété.
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

\* Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible. Nous pouvons adapter nos parcours aux situations de handicap.

### Formation par apprentissage

Code diplôme	Code RNCP
32031213	34031

### Niveau de sortie

Titre reconnu par l'État de Niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+2, soit 120 crédits ECTS.

### Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans).  
Démarrage en septembre.

### Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du positionnement\* (jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en situation de handicap).

### Rythme de l'alternance

En moyenne :

- 2 jours au CFA,
- 3 jours en entreprise.

Le calendrier peut varier pour tenir compte des périodes d'activité fortes en entreprise.

Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription.

### Coordonnées de l'UFA



### ISETA Alternance

3260 route d'Albertville  
74320 SEVRIER  
04 50 46 26 61  
contact@iseta-eca.cneap.fr  
www.iseta.fr

## Architecture et contenu de la formation

### **Bloc de compétences 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil**

- Vendre
- Entretien de la relation client
- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales

### **Bloc de compétences 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale**

- Élaborer 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
- Évaluer l'action commerciale

### **Bloc de compétences 3 : Assurer la gestion opérationnelle**

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

### **Bloc de compétences 4 : Manager l'équipe commerciale**

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

## Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant :

- Les mises en situation ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques)
- La mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets
- Une organisation coopérative des apprentissages
- Une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

## Évaluations certificatives / Sessions d'examen \*

Épreuves	Coefficient	Type	Forme
<b>E1 : Culture générale et expression</b>	3	Ponctuel	Écrit (4 heures)
<b>E2 : Communication en langue vivante étrangère</b>			
• Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Ponctuel	Écrit (2 heures)
• Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5	CCF	Oral (20 + 20 min)
<b>E3 : Culture économique, juridique et managériale</b>	3	Ponctuel	Écrit (4 heures)
<b>E4 : Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale</b>			
• Développement de la relation client et vente conseil	3	CCF	Dossier
• Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	CCF	Dossier
<b>E5 : Gestion opérationnelle</b>	3	Ponctuel	Écrit (3 heures)
<b>E6 : Management de l'équipe commerciale</b>	3	CCF	Oral

\* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

### Possibilité de valider :

- L'épreuve E1 Culture générale et expression et l'épreuve E2 langue vivante étrangère pour tout détenteur d'un BTS.
- L'épreuve E3 pour tout détenteur d'un BTS avec module économique.

## Références : Taux moyens du CFA régional

	2022-23	2021-22	2020-21	2019-20
<b>Taux de réussite du BTS MCO dans l'UFA</b>	-	<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>43%</b>
<b>Taux de réussite globaux</b> <i>Effectif présenté</i>	-	<b>87%</b> 2200	<b>90%</b> 1303	<b>90%</b> 1053
<b>Insertion professionnelle</b> (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	-	<b>en cours</b>	<b>44%</b>	<b>44%</b>
<b>Taux de poursuite d'étude</b>	-	<b>en cours</b>	<b>50%</b>	<b>44%</b>
<b>Satisfaction globale Apprentis entrants</b> (Enquête réalisée en début de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA) <i>Répondants / Sondés</i>	<b>89%</b> 600/2531	<b>90%</b> 365/2485	<b>92%</b> -	<b>94%</b> -
<b>Satisfaction globale Apprentis sortants</b> (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA) <i>Répondants / Sondés</i>	-	<b>68%</b> 354/2400	<b>83%</b> -	<b>86%</b> -
<b>Taux d'abandon globaux</b>	-	<b>14%</b>	<b>11%</b>	-

Retrouvez également tous les résultats globaux du CFA Aktéap sur notre site internet.

## Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quizz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée.

## Après la formation

### Suites de parcours possibles / Passerelles :

- Licence professionnelle du domaine commercial.
- Licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion).
- École supérieure de commerce ou de gestion.
- École spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

### Débouchés professionnels :

- Chef des ventes.
- Chargé de clientèle.
- Attaché commerciale.
- Responsable de magasin.
- Chef de rayon.
- Vendeur conseil.
- Responsable e-commerce.
- Manager.

## Modalités financières

### Aucuns frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

Coût annuel moyen préconisé par France Compétences : 7 500 €.

Pour les employeurs publics d'État et hospitaliers, la formation est également prise en charge par ces derniers en totalité.

Pour les employeurs publics territoriaux, la formation est prise en charge à 100% par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

## Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 <sup>er</sup> année	27%	43%	53%*	100 %*
2 <sup>e</sup> année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 <sup>e</sup> année	55%	67%	78 %*	100 %*

\* Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

### Cas particuliers :

- Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).
  - Vous poursuivez un parcours en formation en apprentissage après une 1<sup>ère</sup> année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2<sup>e</sup> année d'exécution du contrat.
  - Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
    - diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
    - qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
    - durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.
- À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

## Aides financières de l'apprenti

- Aide pour l'acquisition du **1<sup>er</sup> équipement** (selon OPCO).
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6 € par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

## Délais d'inscription

**Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier.**

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation.

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

## Publics accueillis

Formation proposée sous statut apprentissage et stagiaire de la formation continue.

## Accès par transport

- Parking gratuit sur place.
- Parc à vélo.
- Ligne de bus à proximité : SIBRA.
- Transports scolaires : LHISA Ligne 51 et 52.
- Gare TGV Ter à proximité : Gare Annecy.

## Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

## Les + de la formation

### • Engagements et partenariats

Les alternants du BTS MCO font partie de l'association MUC'UNIS qui organise des actions commerciales pour financer un voyage en fin de première année.

### • Restauration

- Cantine / self sur place
- Salle repas équipée d'un réfrigérateur et micro-ondes
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

### • Hébergement

- Internat sur place
- Liste de foyers étudiants ou résidences étudiantes transmis par l'UFA
- Liste de logements chez l'habitant transmis par l'UFA

## Matériel / Équipement

- Salles de cours équipées vidéo projection.
- Plateau technique :
  - deux salles informatiques permettent aux candidats de travailler sur les logiciels utilisés pour la vente, l'exploitation de base de données et autres sources commerciales.
  - L'ISETA offre la possibilité de charger gratuitement sur son ordinateur personnel la suite bureautique de Microsoft Office 365. Les autres logiciels utilisés sont sélectionnés en fonction des possibilités d'acquisition (logiciel gratuit ou libre).

## Coordonnées de l'UFA



### ISETA Alternance

3260 route d'Albertville  
74320 SEVRIER  
04 50 46 26 61  
contact@iseta-eca.cneap.fr  
www.iseta.fr

### Référente handicap

Emilie FAVIER DUCLOS  
emilie.favier-duclos@iseta-eca.cneap.fr

### CFA de rattachement :



(siège régional)  
4 rue de l'Oratoire  
69300 CALUIRE ET CUIRE  
cfa@akteap.cneap.fr  
[www.cfa-creap.com](http://www.cfa-creap.com)

Association loi 1901  
Numéro UAI : 0693764S  
N°SIRET : 50304921500026