MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION

Liberté
Égalité
Fraternité

Formation

MAPE-academie

Parce que chaque talent mérite d'être formé

MAPE ACADEMIE

Programme de formation

BTS - Management commercial opérationnel: RNCP 38362

07 59 64 76 19

www.mape-academie.fr

mapeacademie@gmail.com

Tarif: nous contacter

14 rue Douillons, 16200 Sigogne

Accessibilité handicap — Nos formations sont accessibles à toute personne en situation de handicap. Aménagements possibles sur demande.

Contact référent handicap : Assia DAVID: formation@mape-academie.fr — 06 20 32 93 56

Dernière MAJ: 23/09/2026

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
Certification enregistrée le 01/01/2024

Conditions d'accès à la formation

- L'apprenti a entre 16 et 29 ans révolus (exceptions : travailleur handicapé, sportif de haut niveau, projet de création d'entreprise – Article L6222-1 du Code du travail).
- L'employeur est éligible à accueillir un apprenti.
- L'entreprise a désigné un maître d'apprentissage compétent (article L6223-8 et suivants).

Délais d'accès à la formation

-Planning d'ouverture de session de formation: une fois par mois selon planning interne (à demander auprès du CFA)
-Début de formation: Une fois tous les documents administratifs signés, les justificatifs obligatoires validés et une fois que l'apprenant aura rempli le recueil des besoins et le test de positionnement.
L'apprenant aura accès à sa formation sans devoir attendre la validation de l'OPCO afin de ne pas perdre de temps sur les délais administratifs.

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

Certificateur : MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE
Certification enregistrée le 01/01/2024

Objectifs :

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

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure 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 œuvre 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.

La digitalisation de l'unité commerciale physique conduit à repenser l'organisation, l'assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), l'agencement (avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés au click and collect, l'intégration d'outils digitaux), à réorganiser les rôles et les missions des personnels et à faire évoluer les pratiques managériales.

Dans ce contexte les applications numériques utilisées au sein des points de vente par les clients et/ ou l'équipe commerciale, contribuent à améliorer les performances, à enrichir l'offre, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client.

La digitalisation se traduit également par le développement de canaux de vente complémentaires permettant de faciliter, d'accompagner les parcours d'achat diversifiés des clients et d'enrichir leur expérience. Elle implique notamment l'utilisation d'outils de communication ciblant directement le client et des démarches commerciales exploitant les réseaux sociaux.

Le contexte déterminé par l'évolution en continu de la demande mais également par celle de l'offre concurrentielle, les synergies recherchées et devenues inévitables entre les unités commerciales physiques et virtuelles font évoluer à la fois les concepts de vente et les formats des unités commerciales, transforment les postes et les métiers exigeant des personnels en contact d'apporter davantage de valeur ajoutée par rapport aux autres canaux de distribution. Il s'agit à cet égard de retrouver de nouvelles sources de différenciation.

Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de s'interroger sur la façon dont on peut mieux servir les clients, réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux pour en maximiser les bénéfices.

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

PRÉREQUIS DU BAC PRO

1. Niveau scolaire demandé

Entrée en BTS (parcours 2 ans)

- Avoir validé un diplôme de niveau 4.

2. Compétences techniques indispensables pour une formation 100 % à distance

Comme tout se fait en ligne, il faut être capable de :

- Utiliser un ordinateur ou un smartphone de façon autonome.
- Naviguer sur Internet.
- Utiliser une messagerie électronique.
- Télécharger et envoyer des documents.
- Utiliser les outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint ou équivalent).
- Participer à des visioconférences.

Matériel nécessaire

- Ordinateur portable ou smartphone.
- Connexion Internet stable.
- Webcam.
- Micro ou casque audio.

3. Niveau de français recommandé

L'apprenant doit pouvoir :

- Lire et comprendre des consignes.
- Rédiger correctement des documents simples.
- Communiquer à l'écrit et à l'oral avec des clients.
- Réaliser des comptes rendus et des dossiers professionnels.

Le Bac Pro comporte des matières générales (français, histoire-géographie, économie-droit, etc.), donc une maîtrise correcte du français est importante.

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

PRÉREQUIS DU BAC PRO

4. Qualités personnelles attendues

- Sens du contact et de la relation client.
- Goût pour le commerce, la vente et le management.
- Aisance relationnelle et esprit d’équipe.
- Excellente communication orale et écrite.
- Sens de l'écoute et capacité de négociation.
- Organisation, rigueur et sens des responsabilités.
- Esprit d'initiative et capacité à prendre des décisions.
- Dynamisme et réactivité.
- Curiosité commerciale et intérêt pour les nouvelles tendances du marché.
- Maîtrise des outils numériques.
- Motivation, autonomie et capacité d'adaptation.

5. Prérequis spécifiques au e-learning

Pour réussir une formation à distance, il est fortement conseillé d'avoir :

- Une bonne autonomie.
- Une capacité à travailler seul plusieurs heures.
- Une bonne gestion du temps.
- De la régularité dans le travail.
- De la discipline pour respecter les échéances.

6. Documents demandés à l’inscription

- Pièce d'identité.
- CV.
- Carte vitale
- Bulletin de salaire
- Niveau d’étude
- Diplômes obtenus (CAP, BEP, etc.).

Profil d'un candidat

Un apprenant a généralement toutes les chances de réussir s'il possède :

✅ Niveau 4 minimum (Bac minimum)
✅ Maîtrise de base de l'informatique
✅ Connexion Internet et ordinateur ou smartphone personnel
✅ Français correct à l'écrit et à l'oral
✅ Goût du commerce, de la vente et de la relation client
✅ Autonomie et organisation pour le travail à distance.

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

Compétence 1 : Développement de la relation client et vente conseil :

Objectifs :

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle

Compétence 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale :

Objectifs :

- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication au sein de l'unité commerciale
- Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale

Analyse et suivi de l'action commerciale

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

Compétence 3 : Gestion opérationnelle

Objectifs :

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Élaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

Compétence 4 : Management de l'équipe commerciale

Objectifs :

- Évaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

Compétence 5 : Culture générale et expression

Objectifs :

- *Appréhender et réaliser un message écrit :
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- *Communiquer oralement :
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Compétence 6 : Langue vivante étrangère 1

Objectifs :

- *Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

Compétence 7 : Culture économique, juridique et managériale

Objectifs :

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

Évaluation :

Les apprenants seront évalués tout au long de la formation à travers des quiz, des projets pratiques, et des évaluations finales pour chaque bloc de compétences. Une certification sera délivrée aux apprenants ayant réussi leur examen final. Ils obtiendront le diplôme du BTS Management commercial opérationnel (RNCP 38362), un diplôme de niveau 5 (BTS).

Ressources et support:

- Accès à la plateforme e-learning
- Bibliothèque de ressources numériques
- Intervenants dédiés & suivi hebdomadaire
- Plateforme pédagogique accessible sur smartphone et PC

Compétences attestées :

Le titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) doit faire preuve :

- du sens de l'accueil, de la qualité de la relation client et du sens du service ;
- d'excellentes capacités de communication, d'écoute et de négociation ;
- d'un esprit d'équipe, tout en étant autonome et capable de prendre des initiatives ;
- de rigueur, d'organisation et d'un bon sens des responsabilités dans la gestion de l'activité commerciale ;
- d'un esprit d'analyse afin de suivre les performances commerciales et de proposer des actions d'amélioration ;
- d'aptitudes au management pour animer, accompagner et motiver une équipe ;
- d'une bonne capacité d'adaptation face aux évolutions du marché, des outils numériques et des attentes des clients ;
- du respect de la confidentialité, des règles de l'entreprise et de la déontologie professionnelle.

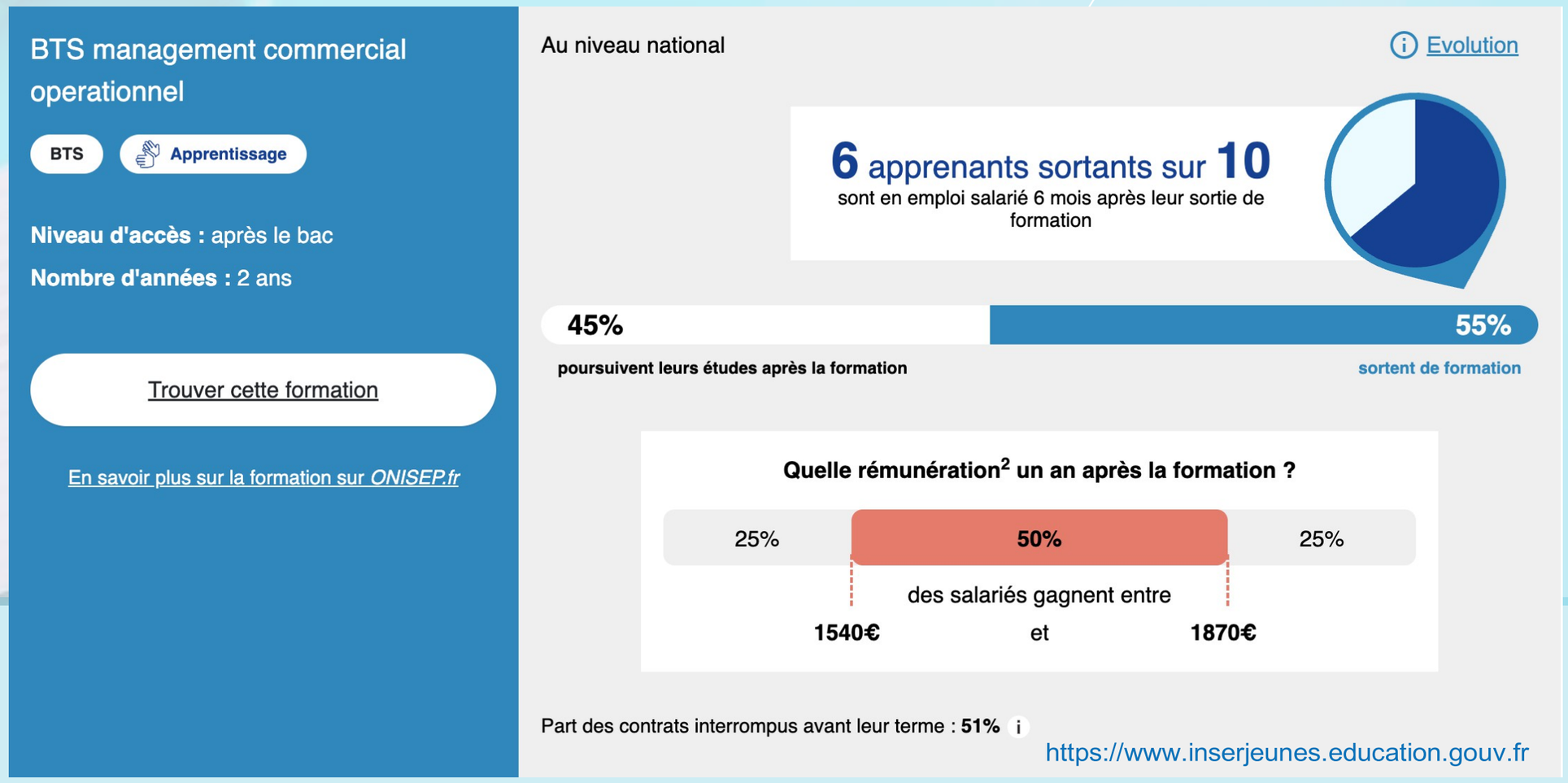
Le titulaire du BTS MCO est amené à gérer tout ou partie d'une unité commerciale. Il participe au développement de la relation client, à l'animation de l'offre commerciale, au pilotage de l'activité ainsi qu'au management d'une équipe. Il doit être capable de prendre des décisions, de travailler en équipe et de contribuer à l'atteinte des objectifs commerciaux de l'organisation.

BTS - Management commercial opérationnel

Durée : 728 heures sur 24 mois

Détails des compétences : 7 compétences obligatoires (blocs)

STATISTIQUES et DÉBOUCHÉS



Secteur d’activité et type d’emploi

Secteurs d’activités :

Le titulaire du **BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)** exerce ses activités dans tous les types d’unités commerciales, qu’il s’agisse de commerces de détail, de grandes et moyennes surfaces, de boutiques spécialisées, d’entreprises de services, de banques, d’assurances, d’agences commerciales ou encore de plateformes de vente en ligne.

Il intervient au sein d’organisations en relation directe avec une clientèle de particuliers ou de professionnels. Son activité consiste à développer la relation client, à gérer et animer l’offre de produits et de services, à piloter l’activité commerciale et à participer au management d’une équipe.

Le titulaire du BTS MCO travaille dans un environnement de plus en plus digitalisé, où les canaux de vente physiques et numériques sont complémentaires. Il exerce ses missions en contact direct avec la clientèle tout en utilisant les outils numériques de gestion, de communication et de vente.

Types d’emplois accessibles :

Après quelques années d'expérience professionnelle, le titulaire du BTS MCO peut évoluer vers des fonctions de management, de gestion d'une unité commerciale ou de développement commercial, dans des structures de tailles et de secteurs d'activité variés.