

PROGRAMME DE FORMATION  
BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL  
ANNEE 1

### APTITUDE ET OBJET DE LA FORMATION

Développer l'aptitude à savoir vendre et à être un manager commercial, comprendre et anticiper l'environnement économique et réglementaire de la fonction commerciale, être apte à développer une relation commerciale dans sa globalité dans le cadre d'objectifs commerciaux d'entreprise.

De manière opérationnelle en fin de formation vous serez capable de :

- Organiser l'efficacité de la politique commerciale,
- Être capable de créer et développer une clientèle-
- Savoir vendre et négocier
- Savoir dynamiser l'offre de produits et de service ;
- Être en mesure de produire, intégrer et analyser du système d'information commerciale
- Capable de piloter une activité commerciale
- Evaluer de la performance commerciale
- Mettre en place et organiser une équipe commerciale
- Piloter des projets d'action commerciale ou de management

### PUBLIC CONCERNÉ

Tous Salariés, tous demandeurs d'emploi, ou toutes personnes désireuses de s'orienter vers les métiers de la vente et du commerce ou toutes personnes

### ADMISSION/PRÉ-REQUIS

Diplôme, Titre, ou certificat de niveau 4

Equivalence ou passerelle possible en cas d'UE déjà obtenus. Pour en savoir plus [https://diplomeo.com/actualite-credits\\_ects\\_european\\_credits\\_transfer\\_system](https://diplomeo.com/actualite-credits_ects_european_credits_transfer_system)

### COMPETENCES ET PROFIL

Être capable de travailler en équipe, avoir un bon relationnel, être organisé et responsable, avoir de la curiosité pour les outils d'information et de communication, posséder le sens de l'écoute et du commercial développés, valoriser des produits et avoir une réelle fibre commerciale, être tenace et motivé et disposer de capacités d'organisation et d'autonomie, de rigueur

### DURÉE DE L'ACTION

De 24 mois (1350 heures)

### DELAI D'ACCES

1 Semaine

### LIEU DE L'ACTION

Dans notre centre de formation Marseille

### NOMBRE DE STAGIAIRE

De 2 à 18 personnes

### TARIFS

Frais d'inscription 39€

### INTERVENANTS

Formateur spécialisé dans chaque domaine d'enseignement défini dans le contenu. Les formateurs sont diplômés à minima avec un titre de niveau I et/ou un diplôme de formateur/trice de niveau II minimum avec une

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de

déclaration d'activité : 93 13 136 96 13 auprès du Préfet de la région Provence, Alpes, Côte d'Azur

TEL 04.91.47.18.89 / info@triphaseformations.com



maitrise technique et une expérience professionnelle en adéquation avec l'activité de l'apprenant.

### **ADAPTATION AU PUBLIC**

Toutes personnes désireuses de s'inscrire à la formation sera préalablement reçu en entretiens individuels et soumis à un test de positionnement.

A l'issue de ce processus d'admission, et en fonction des résultats un parcours personnalisé ou une préconisation pourra être proposé.

### **METHODES MOBILISEES ET MOYENS PEDAGOGIQUES**

Supports documentaires varies	Ouvrage
Bibliothèque thématique	Logiciel professionnel
Supports audio et vidéo	Intranet de ressources pédagogiques
Plateforme numérique en cas de besoins	Support de cours
Ordinateur individuel	Skillogs
Plateformes pédagogiques et numériques	Ressources documentaires

Cours magistral, travaux pratique, Cours de soutiens individualiser, Jeux de rôle, mises en situations, exercices pratique, test d'évaluation, mise en situation d'examen, sorti pédagogique, reconstitution de situation d'entreprise, débat et échange participatif.

Certains enseignements s'effectuent en temps réel et/ou par visioconférence (synchrone, asynchrone et blended learning)

### **ENCADREMENT PEDAGOGIQUE**

L'ensemble du cursus est encadré par :

Le responsable pédagogique chargé du suivi pédagogique et des acquis

Un conseiller principal d'éducation en charge de l'accueil et du suivi de la vie scolaire.

Un responsable intégration professionnel en charge du suivi entreprise et des apprentissages en entreprise.

Un membre de la direction en charge du suivi global des parcours.

### **SUPPORTS REMIS STAGIAIRES**

Livres, livret, cours sur papier ou clé USB, intranet.

### **MODALITE D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE**

I) Evaluations pédagogiques

Bilan de positionnement initial

Evaluation continue en cours de formation

Evaluation continue par mise en situation.

Epreuves blanche en milieu et fin de formation.

Examen final éducation national

II) Suivi pédagogique

Suivi de progressions pédagogiques et objectives en continu.

Individualisation des parcours en fonction des progressions de l'apprenant

III) Evaluation de la satisfaction

Evaluation final à l'issue de la l'action de la formation, évaluation et suivi de la satisfaction en continue (Point qualité, conseil de classe, entretien individuel...)

Matières	Coef.	Durée	Forme
<b>EPREUVES OBLIGATOIRES</b>			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	Ecrite
E2 Communications en Langue vivante étrangère I	3	4h	Ecrite
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	2h	Ecrite
E22 Compréhension de l'oral, production de l'oral en continu et en interaction	1,5	20 mn (x20 mn)	Orale
E3 Culture économique juridique et managériale	3	4h	Ecrite
E4 Développement de la relation client, vente conseil, animation et dynamisation de l'offre commerciale			
E41 Développement de la relation client et vente conseil	3	30mn	Orale
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	30mn	Orale
E5 Gestion opérationnelle	3	3h	Ecrite
E6 Management de l'équipe commerciale	3	2h30	Ecrite
<b>EPREUVE FACULTATIVE</b>			
EFI Communication en langue vivante	2,5	20 mn	Ponctuelle orale

## VALIDATION / SANCTION PEDAGOGIQUE

Attestation de formation

Diplôme BTS MCO (Diplôme de niveau 5)

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

### U5. GESTION OPÉRATIONNEL 191H00

- Objectif :
  - Gérer les opérations courantes
  - Prévoir et budgétiser l'activité
  - Analyser les performances
- Contenu :
  - Les contraintes légales et réglementaires sont respectées ;
  - Les approvisionnements sont assurés et optimisés ;
  - Le suivi des stocks est rigoureux ;
  - Les calculs de trésorerie sont justes ;
  - Les propositions de prix sont réalistes ;
  - Les risques sont anticipés ;
  - Le traitement des incidents et des situations de crise est efficace
  - Les objectifs fixés sont réalistes ;
  - Les budgets sont fiables et opérationnels ;
  - Les propositions de décision d'investissement sont pertinentes ;
  - Les tableaux de bord sont opérationnels ;
  - Les données quantitatives sont judicieusement mobilisées ;
  - Les propositions d'enrichissement du système d'information commercial sont appropriées ;
  - Les comptes rendus sont adaptés et exploitables ;
  - Les mesures correctrices sont cohérentes.

## ☞ U6. Management de l'équipe commerciale 191H00

- Objectif :
  - Organiser le travail de l'équipe commerciale
  - Recruter des collaborateurs ;
  - Animer l'équipe commerciale ;
  - Evaluer les performances de l'équipe commerciale.
- Contenu :
  - Les contraintes légales et réglementaires sont respectées ;
  - La répartition des tâches est rationnelle ;
  - Les plannings sont opérationnels ;
  - Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées ;
  - Le recrutement est adapté aux besoins ;
  - Les nouveaux collaborateurs sont intégrés,
  - Les objectifs des réunions sont atteints ;
  - Les objectifs des entretiens sont atteints ;
  - Les techniques d'animation sont maîtrisées ;
  - Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient ;
  - Les besoins en formation sont correctement repérés ;
  - La démarche de formation est efficace ;
  - Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenues et/ou efficacement réglés ;
  - Les tableaux de bord sont opérationnels ;
  - La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes ;
  - Les actions d'accompagnement sont efficaces ;
  - La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale ;

## ☞ U4 Développement de la relation client et vente conseil / Animation, dynamisation de l'offre commerciale 496H00

### 1) U41- Développement de la relation et vente conseil

- Objectif :
  - Assurer la veille informationnelle ;
  - Réaliser des études commerciales ;
  - Vendre ;
  - Entretenir la relation client.
- Contenu :
  - Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés ;
  - L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision ;
  - Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte ;
  - Les résultats des études sont exploitables ;
  - La démarche de vente conseil est pertinente ;
  - Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte ;
  - Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées ;
  - Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints ;
  - La communication est mise en œuvre au service

### 2) U42- Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Objectif :
  - Élaborer et adapter en continue l'offre de produits et de services ;
  - Organiser l'espace commerciale ;
  - Développer les performances de l'espace commercial ;
  - Mettre en place la communication commerciale ;
  - Évaluer l'action commerciale. ;

- Contenu :
  - L'analyse de la demande et de l'offre est pertinente ;
  - L'offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne ;
  - Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs ;
  - L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients ;
  - La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées ;
  - Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre ;
  - Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne ;
  - Le choix des outils et des messages de communication est approprié ;
  - Les retombés de la communication commerciale sont analysés ;
  - Les performances d'implantation sont analysées ;
  - Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales.

### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

#### ☞ U1 Culture générale et expression 88H00

L'objectif est de rendre les stagiaires aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents préparent à l'épreuve écrite de l'examen.

#### ☞ U2 LV1 128H00

L'objectif est de savoir communiquer avec un niveau d'anglais attesté.

Niveau B2 du CECLR.

Vocabulaire économique, administratif – situations de communication

Expression orale (à partir de documents écrits, audio ou vidéo)

Expression anglaise écrite

Résumé, synthèse, traduction, commentaire

#### ☞ U3 Culture Économique, juridique et managériale 255H00

L'objectif est d'acquérir les bases et fondements de la culture d'entreprise.

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 méthodologie économiques, juridiques ou managériales.
- Établir un diagnostic (ou une partie du diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumenté

### ACCESSIBILITE

Toutes personnes en situation de handicap doit s'adresser à la référente handicap de l'établissement.

PROGRAMME DE FORMATION  
BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL  
ANNEE 2

### APTITUDE ET OBJET DE LA FORMATION

Développer l'aptitude à savoir vendre et à être un manager commercial, comprendre et anticiper l'environnement économique et réglementaire de la fonction commerciale, être apte à développer une relation commerciale dans sa globalité dans le cadre d'objectifs commerciaux d'entreprise.

De manière opérationnelle en fin de formation vous serez capable de :

- Organiser l'efficacité de la politique commerciale,
- Être capable de créer et développer une clientèle
- Savoir vendre et négocier
- Savoir dynamiser l'offre de produits et de service ;
- Être en mesure de produire, intégrer et analyser du système d'information commerciale
- Capable de piloter une activité commerciale
- Evaluer de la performance commerciale
- Mettre en place et organiser une équipe commerciale
- Piloter des projets d'action commerciale ou de management

### PUBLIC CONCERNÉ

Tous Salariés, tous demandeurs d'emploi, ou toutes personnes désireuses de s'orienter vers les métiers de la vente et du commerce ou toutes personnes

### ADMISSION/PRÉ-REQUIS

Diplôme, Titre, ou certificat de niveau 4

Equivalence ou passerelle possible en cas d'UE déjà obtenus. Pour en savoir plus <https://diplomeo.com/actualite-credits-ects-european-credits-transfer-system>

### COMPETENCES ET PROFIL

Être capable de travailler en équipe, avoir un bon relationnel, être organisé et responsable, avoir de la curiosité pour les outils d'information et de communication, posséder le sens de l'écoute et du commercial développés, valoriser des produits et avoir une réelle fibre commerciale, être tenace et motivé et disposer de capacités d'organisation et d'autonomie, de rigueur.

### DURÉE DE L'ACTION

De 12 mois (676 heures)

### DELAI D'ACCES

1 Semaine

### LIEU DE L'ACTION

Dans notre centre de formation Marseille

### NOMBRE DE STAGIAIRE

De 2 à 18 personnes

### TARIFS

Frais d'inscription 39€

### INTERVENANTS

Formateur spécialisé dans chaque domaine d'enseignement définit dans le contenu. Les formateurs sont diplômés à minima avec un titre de niveau I et/ou un diplôme de formateur/trice de niveau II minimum avec une maîtrise technique et une expérience professionnelle en adéquation avec l'activité de l'apprenant.

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de



## ADAPTATION AU PUBLIC

Toutes personnes désireuses de s'inscrire à la formation sera préalablement reçu en entretiens individuels et soumis à un test de positionnement.

A l'issue de ce processus d'admission, et en fonction des résultats un parcours personnalisé ou une préconisation pourra être proposé.

## METHODE UTILISEE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Supports documentaires varies	Ouvrage
Bibliothèque thématique	Logiciel professionnel
Supports audio et vidéo	Intranet de ressources pédagogiques
Plateforme numérique en cas de besoins	Support de cours
Ordinateur individuel	Skillogs
Plateformes pédagogiques et numériques	Ressources documentaires

Cours magistral, travaux pratique, Cours de soutiens individualiser, Jeux de rôle, mises en situations, exercices pratique, test d'évaluation, mise en situation d'examen, sorti pédagogique, reconstitution de situation d'entreprise, débat et échange participatif.

Certains enseignements s'effectuent en temps réel et/ou par visioconférence (synchrone, asynchrone et blended learning).

## ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

L'ensemble du cursus est encadré par :

Le responsable pédagogique chargé du suivi pédagogique et des acquis

Un conseiller principal d'éducation en charge de l'accueil et du suivi de la vie scolaire.

Un responsable intégration professionnel en charge du suivi entreprise et des apprentissages en entreprise.

Un membre de la direction en charge du suivi global des parcours.

## SUPPORTS REMIS STAGIAIRES

Livres, livret, cours sur papier ou clé USB, intranet.

## MODALITE D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

I) Evaluations pédagogiques

Bilan de positionnement initial

Evaluation continue en cours de formation

Evaluation continue par mise en situation.

Epreuves blanche en milieu et fin de formation.

Examen final éducation national

II) Suivi pédagogique

Suivi de progressions pédagogiques et objectives en continu.

Individualisation des parcours en fonction des progressions de l'apprenant

III) Evaluation de la satisfaction

Evaluation final à l'issue de la l'action de la formation, évaluation et suivi de la satisfaction en continue (Point qualité, conseil de classe, entretien individuel...)

Matières	Coef.	Durée	Forme
<b>EPREUVES OBLIGATOIRES</b>			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	Ecrite
E2 Communications en Langue vivante étrangère I	3	4h	Ecrite
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	2h	Ecrite
E22 Compréhension de l'oral, production de l'oral en continu et en interaction	1,5	20 mn (x20 mn)	Orale
E3 Culture économique juridique et managériale	3	4h	Ecrite
E4 Développement de la relation client, vente conseil, animation et dynamisation de l'offre commerciale			
E41 Développement de la relation client et vente conseil	3	30mn	Orale
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	30mn	Orale
E5 Gestion opérationnelle	3	3h	Ecrite
E6 Management de l'équipe commerciale	3	2h30	Ecrite
<b>EPREUVE FACULTATIVE</b>			
EFI Communication en langue vivante	2,5	20 mn	Ponctuelle orale

## VALIDATION / SANCTION PEDAGOGIQUE

Attestation de formation

Diplôme BTS MCO (Diplôme de niveau 5)

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

### ☞ U5. GESTION OPÉRATIONNEL 91H00

- Objectif :
  - Gérer les opérations courantes
  - Prévoir et budgétiser l'activité
  - Analyser les performances
- Contenu :
  - Les contraintes légales et réglementaires sont respectées ;
  - Les approvisionnements sont assurés et optimisés ;
  - Le suivi des stocks est rigoureux ;
  - Les calculs de trésorerie sont justes ;
  - Les propositions de prix sont réalistes ;
  - Les risques sont anticipés ;
  - Le traitement des incidents et des situations de crise est efficace
  - Les objectifs fixés sont réalistes ;
  - Les budgets sont fiables et opérationnels ;
  - Les propositions de décision d'investissement sont pertinentes ;
  - Les tableaux de bord sont opérationnels ;

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de

déclaration d'activité : 93 13 136 96 13 auprès du Préfet de la région Provence, Alpes, Côte d'Azur

TEL 04.91.47.18.89 / info@triphaseformations.com



- Les données quantitatives sont judicieusement mobilisées ;
- Les propositions d'enrichissement du système d'information commercial sont appropriées ;
- Les comptes rendus sont adaptés et exploitables ;
- Les mesures correctrices sont cohérentes.

#### ☞ U6. Management de l'équipe commerciale 92H00

- Objectif :
  - Organiser le travail de l'équipe commerciale
  - Recruter des collaborateurs ;
  - Animer l'équipe commerciale ;
  - Evaluer les performances de l'équipe commerciale.
- Contenu :
  - Les contraintes légales et réglementaires sont respectées ;
  - La répartition des tâches est rationnelle ;
  - Les plannings sont opérationnels ;
  - Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées ;
  - Le recrutement est adapté aux besoins ;
  - Les nouveaux collaborateurs sont intégrés,
  - Les objectifs des réunions sont atteints ;
  - Les objectifs des entretiens sont atteints ;
  - Les techniques d'animation sont maîtrisées ;
  - Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient ;
  - Les besoins en formation sont correctement repérés ;
  - La démarche de formation est efficace ;
  - Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenues et/ou efficacement réglés ;
  - Les tableaux de bord sont opérationnels ;
  - La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes ;
  - Les actions d'accompagnement sont efficaces ;
  - La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale ;

#### ☞ U4 Développement de la relation client et vente conseil / Animation, dynamisation de l'offre commerciale 257H00

##### U41- Développement de la relation et vente conseil

- Objectif :
  - Assurer la veille informationnelle ;
  - Réaliser des études commerciales ;
  - Vendre ;
  - Entretenir la relation client.
- Contenu :
  - Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés ;
  - L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision ;
  - Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte ;
  - Les résultats des études sont exploitables ;
  - La démarche de vente conseil est pertinente ;
  - Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte ;
  - Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées ;
  - Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints ;
  - La communication est mise en œuvre au service

##### U42- Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Objectif :
  - Élaborer et adapter en continue l'offre de produits et de services ;
  - Organiser l'espace commerciale ;
  - Développer les performances de l'espace commercial ;
  - Mettre en place la communication commerciale ;
  - Évaluer l'action commerciale. ;

- Contenu :
  - L'analyse de la demande et de l'offre est pertinente ;
  - L'offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne ;
  - Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs ;
  - L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients ;
  - La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées ;
  - Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre ;
  - Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne ;
  - Le choix des outils et des messages de communication est approprié ;
  - Les retombés de la communication commerciale sont analysés ;
  - Les performances d'implantation sont analysées ;
  - Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales.

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### ☞ U1 Culture générale et expression 44H00

L'objectif est de rendre les stagiaires aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents préparent à l'épreuve écrite de l'examen.

### ☞ U2 LV1 64H00

L'objectif est de savoir communiquer avec un niveau d'anglais attesté.

Niveau B2 du CECLR.

Vocabulaire économique, administratif – situations de communication

Expression orale (à partir de documents écrits, audio ou vidéo)

Expression anglaise écrite

Résumé, synthèse, traduction, commentaire

### ☞ U3 Culture Économique, juridique et managériale 128H00

L'objectif est d'acquérir les bases et fondements de la culture d'entreprise.

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 méthodologie économiques, juridiques ou managériales.
- Établir un diagnostic (ou une partie du diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

## ACCESSIBILITE

Toutes personnes en situation de handicap doit s'adresser à la référente handicap de l'établissement.