



Lycée Professionnel Privé Léonie AVIAT

3 rue Étienne Pédron - 10000 TROYES

03.25.80.72.17 - melanie.jacotin@lycee-aviat.com - www.lycee-aviat.com

UFA Léonie-Aviat en partenariat avec le CFA Jeanne-Mance

(MCO) – Niveau 5 – en alternance

Répertoire national des certifications professionnelles
RNCP 38362 - BTS - Management commercial opérationnel

Certificateur
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Objectifs

- à occuper des fonctions dans une unité commerciale et participer au développement d'une structure donnée,
- à personnaliser l'offre commerciale pour la différencier de celles de la concurrence et ainsi améliorer l'expérience client,
- à fidéliser les clients en apportant des plus-values dans la relation avec la clientèle et ainsi accroître la durée de vie du client,
- et finalement à attirer, motiver et fidéliser les prospects et clients à l'aide d'une stratégie commerciale

Vos capacités relationnelles vous permettront de travailler et d'accompagner l'ensemble des dispositifs commerciaux d'une entreprise, de développer en équipe les stratégies pour attirer les clients puis de les fidéliser par le biais d'action ciblée et en optimisant l'expérience et le parcours clients.

Vous prendrez pleinement part à la commercialisation des produits et services de votre entreprise car vous serez rapidement opérationnel et force de propositions.

L'objectif plus général est de travailler et d'accompagner l'ensemble des dispositifs commerciaux d'une entreprise, de l'élaboration d'une stratégie commerciale pour attirer des clients (les inciter à venir) à la mise en place d'une stratégie de fidélisation/rétention de ces derniers (les inciter à rester), tout en optimisant régulièrement le parcours client (le tunnel de vente/conversion).

L'objectif d'un étudiant en BTS MCO est donc de prendre part à la commercialisation de produits ou services d'une entreprise et d'accompagner sa bonne santé économique.

Date et durée

La formation se déroule sur 2 ans en alternance en apprentissage, du 25/08/25 au 24/08/27.

Modalités d'accès à la formation

Ouverture de la formation : la dernière semaine d'août, chaque année. Inscription de février à novembre sous réserve d'un entretien de motivation et de la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise.

Signature du contrat possible 02 mois avant ou 03 mois après le début de la formation théorique.

Si vous pensez être en situation de handicap, merci de prendre contact avec la référente handicap.

Public cible et prérequis

Baccalauréat général, technologique ou professionnel

Voie d'accès

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant

En contrat d'apprentissage

Après un parcours de formation continue

Par candidature individuelle

Par expérience

Les missions à réaliser en entreprise

Voici certaines des missions régulièrement demandées aux étudiants et aux titulaires du BTS MCO.

Ils ou elles doivent notamment assurer :

- La mise en place des actions commerciales (promotions, fidélisations, ...)
- La création et le déploiement des enquêtes de satisfaction
- La constitution et la mise en place des rayons/zones de vente dans les espaces commerciaux
- Le suivi des tableaux de bord et le pilotage des équipes selon des objectifs précis
- La gestion des stocks de marchandises ou la livraison de produits pour la clientèle.
- La prospection de nouveaux fournisseurs et partenaires commerciaux
- La proposition aux clients existants de nouvelles offres afin d'augmenter les ventes et de générer du upsale (ou vente additionnelle)
- La gestion et le management du service après-vente

En résumé, les étudiants en BTS MCO doivent être en mesure de s'occuper :

- Du management de l'unité commerciale
- De la gestion de la relation avec les clients
- De gestion de l'offre de produits et de services
- De l'animation de l'offre de produits et services
- De la recherche et l'exploitation de l'information indispensable à l'activité commerciale

Secteurs d'activités et types d'emploi

Le titulaire du BTS MCO encadre des équipes, gère et développe la relation avec la clientèle ainsi que l'offre de services et de produits. Le BTS MCO a pour finalité d'apprendre à gérer et développer l'activité d'une unité commerciale, à maîtriser les étapes successives du processus commercial.

Secteurs d'activités

Tout l'intérêt de ce BTS est justement la variété des secteurs d'activités. On peut travailler dans :

- la distribution
- la grande distribution
- en agence
- dans l'e-commerce
- la restauration
- le secteur alimentaire
- la mode & beauté
- l'immobilier
- les agences bancaires
- le commerce électronique (e-commerce)
- les assurances
- les cabinets d'études.

Types d'emplois en sortant du BTS

- Conseiller de vente et de services
- Vendeur/conseiller
- Vendeur/conseiller e-commerce
- Chargé de clientèle
- Chargé du service client
- Marchandiseur
- Manager adjoint
- Second de rayon
- Manager d'une unité commerciale de proximité
- Responsable adjoint de magasin
- Conseiller commercial
- Assistant chef de rayon
- Vendeur conseil
- Assistant responsable comptes clients.

Et après quelques années d'expérience, vous pourrez viser les postes suivants

- Chef des ventes
- Chef de rayon
- Manager de caisses
- Manager de rayon
- Manager de la relation client
- Manager d'une unité commerciale
- Responsable e-commerce
- Responsable de drive
- Responsable adjoint
- Responsable de secteur ou de département.

Les attendus

- Disposer de compétences relationnelles propres aux métiers des services et de la relation client
- Disposer d'une appétence pour le conseil client, la mise en avant des produits, l'animation d'une équipe, la valorisation d'un lieu de vente
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe dans le cadre d'une démarche de projet
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification

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.

Activités visées

Développement de la relation client et vente conseil

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

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

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

Gestion opérationnelle

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

Management de l'équipe commerciale

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

Compétences attestées

Assurer la veille informationnelle
Réaliser et exploiter des études commerciales
Vendre dans un contexte omnicanal
Entretenir la relation client
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
Gérer les opérations courantes
Prévoir et budgétiser l'activité
Analyser les performances
Organiser le travail de l'équipe commerciale
Recruter des collaborateurs
Animer l'équipe commerciale
Évaluer les performances de l'équipe commerciale

Bloc de compétences

Les blocs de compétences sont capitalisables.

Passerelle : non

RNCP38362BC01 - Développement de la relation client et vente conseil

Liste de compétences

Assurer la veille informationnelle

Réaliser des études commerciales

Vendre

Entretenir la relation client

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

RNCP38362BC02 - Animation, dynamisation de l'offre commerciale

Liste de compétences

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

- 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

RNCP38362BC03 - Gestion opérationnelle

Liste de compétences

Gérer les opérations courantes

Prévoir et budgétiser l'activité

Analyser les performances

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

RNCP38362BC04 - Management de l'équipe commerciale

Liste de compétences

Organiser le travail de l'équipe commerciale

Recruter des collaborateurs

Animer l'équipe commerciale

Évaluer les performances de l'équipe commerciale

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

RNCP38362BC06 Développement d'une culture économique, juridique et managériale.

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale

Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales

Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic préparant une prise de décision stratégique

Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

CGE

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

Anglais

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

Compréhension de documents écrits

- Production écrite

Compréhension de l'oral

- Production et interactions orales

Modalités d'évaluation – règlement d'examen

Épreuves	Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère	3		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	1,5	Ponctuelle orale	20 min (*20 min)
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil Animation, dynamisation de l'offre commerciale	6		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	3	Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	Ponctuelle Orale	30 min
E5 Gestion opérationnelle	3	Ponctuelle écrite	3h
E6 Management de l'équipe commerciale	3	Ponctuelle écrite	2h30
EF1 Communication en Langue vivante **		Ponctuelle Orale	20 mn (*20 mn)

*Temps de préparation

Modalités de formation

Cours en présentiel (distanciel en cas de nécessité)

Alternance des cours théoriques et pratiques

Moyens techniques

Salles équipées de vidéoprojecteurs

PC

Moyens pédagogiques

Centre de Documentation et d'Informations

Visites d'entreprises ou interventions de professionnels organisées pour les apprentis

Modalités d'acceptation

Etude du dossier scolaire

Entretien de motivation

Signature du contrat d'apprentissage

Méthodes

Chaque compétence est évaluée au fur et à mesure pour permettre au candidat de se situer

Des examens blancs sont organisés : mars et juin de la 1^{ère} année, novembre et mars de la 2^{ème} année

Les tuteurs d'entreprise sont conviés aux examens blancs de 2^{ème} année

Suivi individuel en présentiel et par téléphone en entreprise : 2 visites annuelles + contacts téléphoniques

Poursuites d'études

Le BTS est conçu pour répondre aux attentes des entreprises. Les diplômés sont donc recherchés sur le marché du travail. Ce qui n'empêche pas une partie d'entre eux de poursuivre leurs études. Beaucoup de diplômés de BTS complètent leur formation par une licence professionnelle en un an à l'université ou en institut universitaire de technologie (IUT).

La licence professionnelle vous permettra d'obtenir un diplôme de niveau bac+3 et vous apportera une spécialisation dans un domaine précis ou une nouvelle compétence.

Il existe plusieurs mentions de licence professionnelle orientées commerce-vente : commerce et distribution, commercialisation de produits et services, commercialisation des produits alimentaires, e-commerce et marketing numérique, management des activités commerciales, technico-commercial...

Contacts et informations

Portes ouvertes :

Samedi 31/01/2026 de 09h00 à 16h30

Samedi 14/03/26 de 09h00 à 16h30

Vendredi 29/05/26 de 16h30 à 20h00

LPP UFA Léonie Aviat : 03.25.80.72.17

Conseillère en formation et référente pédagogique : Mélanie JACOTIN : 07.57.43.62.47

Référent handicap : Elisabeth BONFANTI

Financement de la formation

Par l'OPCO de l'entreprise

Indicateurs

Taux d'insertion 100% – Taux de présentation : 67% Taux de réussite : 50%– Taux de rupture : 20%

Taux d'obtention session 2025

50%

Taux de poursuite d'études 2025/2026

50% redoublants

Taux d'insertion professionnelle suite session 2025

100%

Taux de rupture de contrat d'apprentissage 2024/2025

20%

Taux d'interruption en cours de formation 2024/2025

20%

Objectifs de la formation

Le titulaire de ce BTS est formé pour **prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante** (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand...).

Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion opérationnelle de l'unité commerciale, gestion de la relation client, animation et dynamisation de l'offre.

En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur-conseil, téléconseiller, responsable e-commerce, responsable d'agence, manager de caisses, chef des ventes, etc.



Accès à la formation et à notre établissement

Le BTS management commercial opérationnel est accessible à tout **titulaire d'un baccalauréat** : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, bac général.

Vous pouvez directement nous contacter par téléphone au 03.25.80.72..

Quelles qualités posséder pour intégrer un BTS MCO ?

Vous devrez **être intéressé par le management et le commerce**, qui sont les deux branches principales du BTS MCO. Vous devrez donc posséder quelques qualités en rapport avec ce secteur qui vous permettront de vous épanouir durant votre formation puis dans votre vie active.

Voici donc les qualités principales qui seront exigées pour assurer votre admission en BTS MCO :



- Fortes compétences en communication
- Connaissance des marchés
- Sens du commerce
- Esprit d'initiative
- Résistance au stress
- Capacité d'analyse
- Organisation et rigueur
- Adaptabilité

En développant ces qualités, vous serez bien préparé pour réussir en tant qu'apprenti en BTS Management Commercial Opérationnel.

Rémunération et coût de la formation

Tout au long de la formation, la rémunération correspondra à un **pourcentage du SMIC** déterminé en fonction de l'âge et de la progression dans le cycle de formation.

Les formations sont prises en charge par les OPCO, sans frais d'inscription.

Formation et programme

La formation se déroule sur **2 ans, en alternance**. Elle s'articule autour de blocs :



- Culture générale et expression
- Langue vivante: anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- Domaines d'activités professionnelles
 - Développement de la relation client et vente conseil
 - Animation et dynamisation de l'offre commerciale
 - Gestion opérationnelle
 - Management de l'équipe commerciale

Poursuites d'études

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable **en licence professionnelle du domaine commercial**,

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

Que deviennent les apprenants après cette formation ?

Données issues du dispositif InserJeunes promotion 2021 pour l'apprentissage

40 % sont en emploi au bout de 6 mois (quel que soit le type d'emploi et son secteur)

44 % sont inscrits en formation (formation supérieure, redoublants, changement de filière)

16 % sont dans d'autres cas (recherche d'emploi, service civique, à l'étranger, indépendant, etc.)

Taux d'insertion – Taux de réussite – Taux de rupture : non disponible (1ère promotion en 2023).

Projet pédagogique

Le projet pédagogique du Lycée Léonie Aviat s'articule autour de 4 dimensions...

humaine	spirituelle	professionnelle	sociale
<ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre en évidence les richesses personnelles ○ Susciter le désir de réussir ○ Favoriser une ambiance d'écoute et de dialogue ○ Aider à grandir pour devenir autonome 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Approfondir les connaissances de culture religieuse ○ Vivre les valeurs évangéliques ○ Permettre un éveil à la foi, un approfondissement ○ S'éveiller à la solidarité 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bâtir un projet professionnel ○ Donner les moyens de le réaliser ○ Adapter la formation aux exigences professionnelles ○ Travailler en partenariat 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Développer les liens entre le lycée et la famille ○ Éduquer à la citoyenneté ○ Préparer ensemble le monde de demain ○ S'ouvrir à l'Europe

Informations complémentaires

Code RNCP 38362

Formation de fin août de l'année N à fin août de l'année N+2.

Cours en présentiel, 3 jours entreprise, 2 jours en centre.

Contactez nous au 03.25.80.72.17, Mélanie JACOTIN : melanie.jacotin@lycee-aviat.com



Date du JO/BO	Référence au JO/BO
07/11/2018	Arrêté du 15 octobre 2018 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management commercial opérationnel » (JORF n°0257 du 7 novembre 2018)
Date de publication de la fiche	11-12-2023
Date de début des parcours certifiants	01-01-2024
Date d'échéance de l'enregistrement	31-12-2028
Date de dernière délivrance possible de la certification	31-12-2031