

# BTS Management Commercial Opérationnel

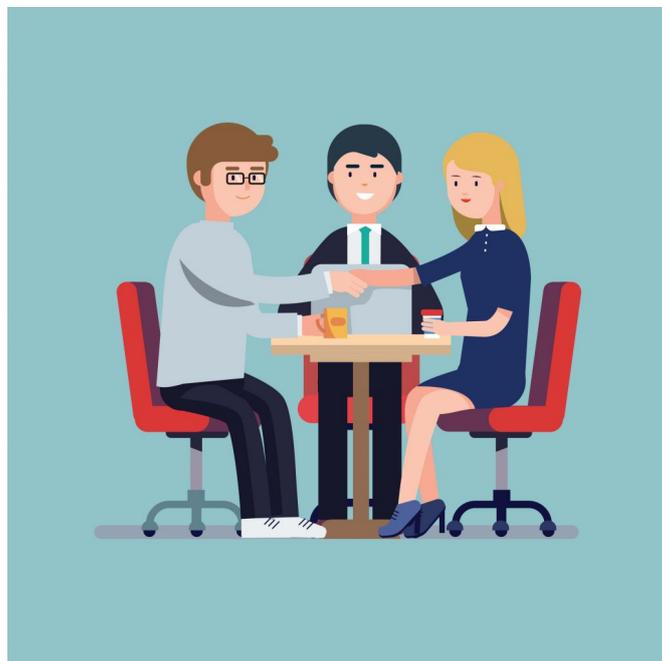


**Lycée Jean Lurçat de Perpignan**

25 avenue Albert Camus - 66070 Perpignan

Tél 04 68 50 28 91 / Fax 04 68 50 38 37

## « Être tuteur de stage »



**P1 → Mon stagiaire de BTS MCO**

**P2 → Présentation du BTS réformé**

**P3 → Développement de la relation client et vente conseil**

**P4 → Animation et dynamisation de l'offre commerciale**

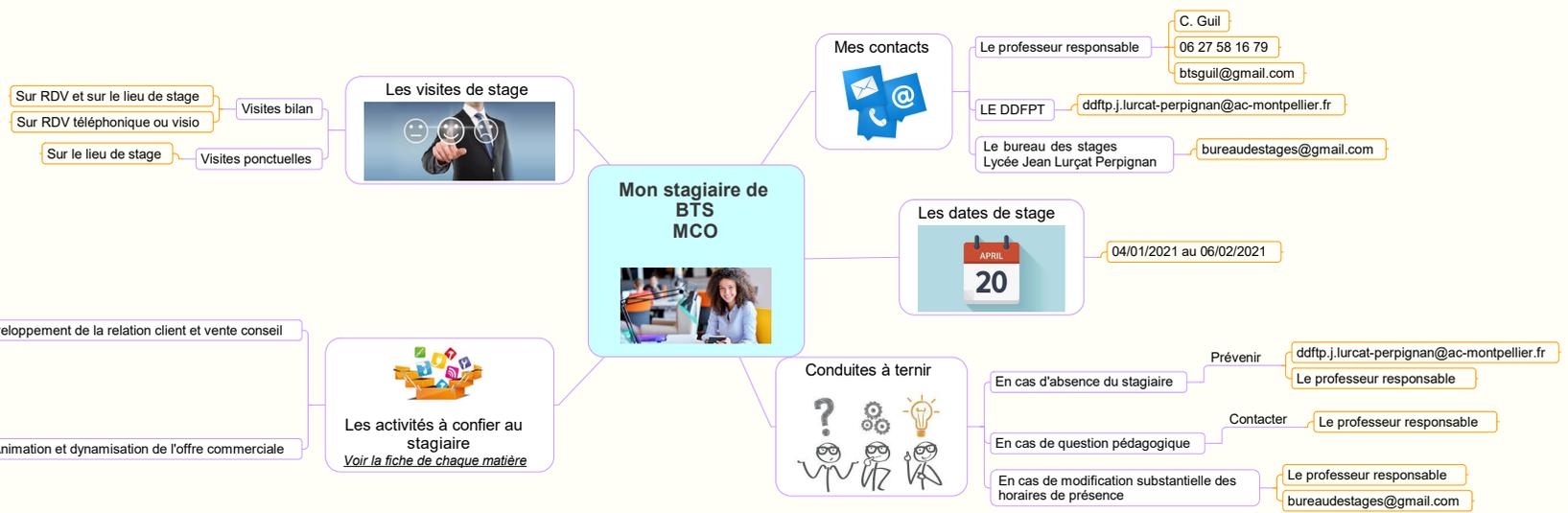
**P5 → Les compétences à développer**



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



**Lycée Jean Lurçat de Perpignan**  
**25 avenue Albert Camus - 66070 Perpignan**  
**Tél 04 68 50 28 91 / Fax 04 68 50 38 37**



**BTS M.C.O.**  
**Management Commercial Opérationnel**

**Les enseignements**

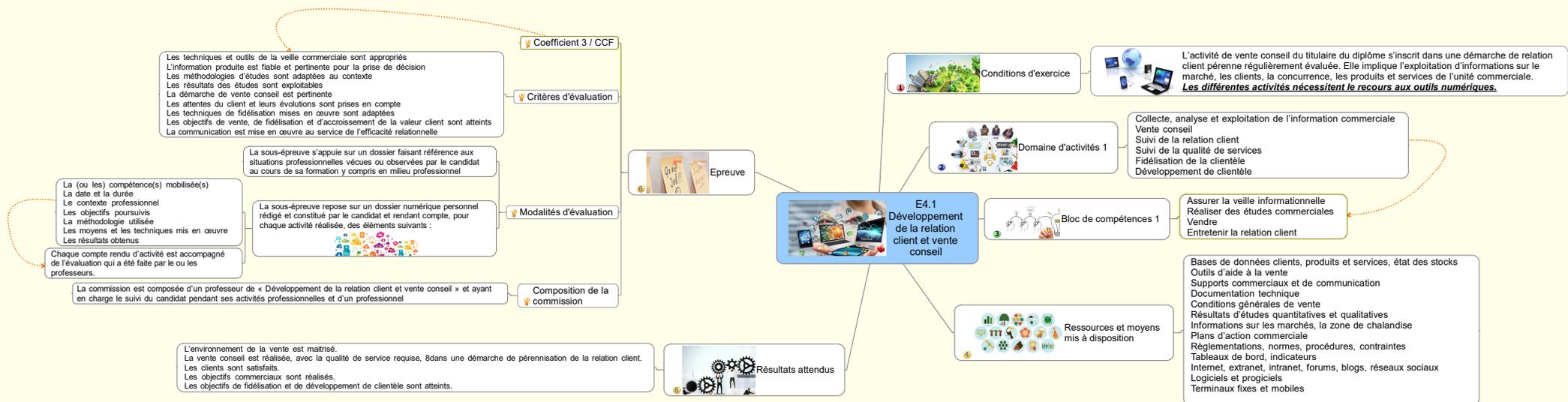
- E1 Culture générale et expression (1+1=>1+1)
- E2 Communication en langue vivante étrangère (1+2=>1+2)
- E3 Culture économique, juridique et managériale (4+0=>4+0)
- E4.1 Développement de la relation client et vente conseil (2+4=>2+3)
- E4.2 Animation, dynamisation de l'offre commerciale (3+2=>3+3)
- E5 Gestion opérationnelle (2+2=>2+2)
- E6 Management de l'équipe commerciale (2+2=>2+2)
- EF : LVE 2 Entrepreneuriat Parcours de professionnalisation à l'étranger (2+0=>2+0)

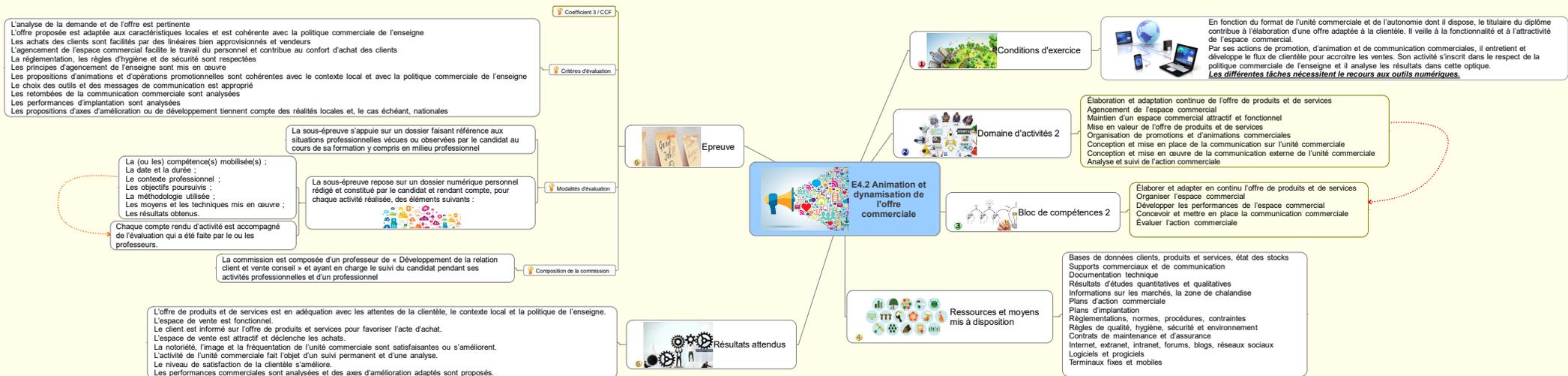
**Les blocs de compétences**

- E1 Culture générale et expression: Appréhender et réaliser un message écrit, Communiquer oralement
- E2 Communication en langue vivante étrangère: Niveau B2 du CECRL
- E3 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 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. *(Pas de CEJM appliquée ?)*
- E4.1 Développement de la relation client et vente conseil: Assurer la veille informationnelle, Réaliser des études commerciales, Vendre, Entretenir la relation client
- E4.2 Animation, dynamisation de 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
- E5 Gestion opérationnelle: Gérer les opérations courantes, Prévoir et budgétiser l'activité, Analyser les performances
- E6 Management 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

**Les épreuves**

- E1 Culture générale et expression: Coefficient 3 / Ponctuelle écrite 4h
- E2 Communication en langue vivante étrangère: Coefficient 3 / Ponctuelle écrite 1.5 2h + Oral CCF 1.5 20+20
- E3 Culture économique, juridique et managériale: Coefficient 3 / Ponctuelle écrite 4h
- E4.1 Développement de la relation client et vente conseil: Coefficient 3 / CCF
- E4.2 Animation, dynamisation de l'offre commerciale: Coefficient 3 / CCF
- E5 Gestion opérationnelle: Coefficient 3 / Ponctuelle écrite 3h
- E6 Management de l'équipe commerciale: Coefficient 3 / CCF







Les compétences à développer lors des stages



E4.2 Animation et dynamisation de l'offre commerciale



E4.1 Développement de la relation client et vente conseil

- 1 Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services**
  - Diagnostic interne F/F
  - Étude sortie sans achats
  - Analyser l'offre de produits et services
  - Proposer des adaptations de l'offre
- 2 Organiser l'espace commercial**
  - Évaluation d'implantations
  - Évaluation des performances d'une vitrine
  - Collecte et analyse des ruptures
  - Analyse des flux clients
  - Analyse du TT
- 3 Développer les performances de l'espace commercial**
  - Participer et évaluer une animation
  - Préparer, réaliser et évaluer une opération de déstockage
  - Préparer et évaluer les opérations de soldes
  - Implantation offre + implantation TG + Analyse des résultats
- 4 Concevoir et mettre en place la communication commerciale**
  - Création de tout type de supports de communication
  - Création et mise en place de QR CODE
  - Mise en place de communication commerciale / RS
- 5 Évaluer l'action commerciale**
  - Évaluation et analyse des indicateurs de performance du rayon
  - Mise en place KPI
  - Analyse des TB du rayon
  - Proposer des axes d'amélioration

- 1 Assurer la veille informationnelle**
  - Étude de marché
  - Analyse de l'environnement
  - Analyse de la zone de chalandise
- 2 Réaliser des études commerciales**
  - Étude de concurrence
  - Relevé de prix
  - Enquête de satisfaction
  - Étude sortie sans achats
- 3 Vendre**
  - Préparer la vente et ses outils
  - Assurer la vente conseil
  - Évaluer ses résultats
- 4 Entretien la relation client**
  - Mettre en place un outil de gestion des réclamations
  - Mise en place d'un baromètre de satisfaction
  - Opération de fidélisation
  - Collecte d'informations clients