

Management commercial opérationnel

RNCP34031 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	310, 312
Formacode(s)	34054, 32154
Code(s) ROME	D1401, D1501, M1704, M1705, D1506
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des missions et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Le titulaire du BTS MCO maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante.

Il met en oeuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

Ses activités professionnelles exigent le respect de la législation, des règles d'éthique et de déontologie. Elles s'inscrivent également dans un souci constant de lutte contre toutes les discriminations professionnelles, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.

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 oeuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

ACTIVITÉS VISÉES

- 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
- 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 sur l'unité commerciale

- Conception et mise en oeuvre de la communication externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale
- 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 oeuvre du reporting
- 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 des études commerciales
- Vendre
- 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
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale
- 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
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral
- 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

Blocs de compétences

RNCP34031BC01 — Développer la relation client et assurer la vente conseil

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34031BC02 — Animer et dynamiser 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34031BC03 — Assurer la gestion opérationnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34031BC04 — Manager 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34031BC05 — Développement culture générale et expression

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34031BC06 — Développement d'une culture économique, juridique et managériale

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- G : COMMERCE ; RÉPARATION D'AUTOMOBILES ET DE MOTOCYCLES

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- 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

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 157 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R0X60 — Employés de libre service · tension 2/5 (Faible) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	105 124
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	28 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R0X60 — Employés de libre service R1X68 — Employés des services commerciaux R3X80 — Maîtrise des magasins R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 750 €
Selon la branche	6 000 € – 7 263 €
Prise en charge	Branches concernées
6 750 €	Valeur par défaut · 118 branches
7 263 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE Branche ITV, CPNE Casinos, CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
6 897 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE Sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques et des offices de commissaires-priseurs judiciaires, CPNE Travail Temporaire, CPNE autoroutes, CPNE de la branche de la librairie
6 903 €	CPNE Banque, CPNE Pompes funèbres, CPNE de la branche ferroviaire, CPNE des Vins et Spiritueux, CPNE des métiers du géomètre
7 200 €	CPNE chimie, CPNE de l'immobilier, CPNE des réseaux de transports publics urbains de voyageurs, CPNEF de l'Exploitation cinématographique et de la Distribution de films, CPNEF du Tourisme Social et Familial
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNE port de plaisance, CPNEF inter-secteurs papier carton, CPNEFP Carrières et matériaux, CPNEFP de la métallurgie
6 500 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile, CPNE Branche Caoutchouc, CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 206 €	CPNEFP Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire
7 185 €	CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique
7 110 €	CPNEF de la Publicité
6 968 €	CPNEF de l'audiovisuel
6 966 €	CPNEFP de la branche de la promotion immobilière
6 893 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
6 883 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 879 €	CPNEFP Sports Loisirs
6 714 €	CPNE-FP Industries céramiques
6 680 €	CPNEFP Import-Export
6 470 €	CPNE Industrie pétrolière
6 450 €	CNPE des sociétés financières

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP462

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38362

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34031/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3 035
Montant total engagé	5 300 827 €
Coût moyen par dossier	1 747 €
Durée moyenne	161 h
Période	02/2020 – 01/2024
France compétences	98 %
Reste à charge titulaire	1 %
France Travail	1 %
Entreprise	0 %
Régions	0 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.