

Management commercial opérationnel

RNCP38362 · 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
Code(s) CFD	32031213 (BTS)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2028

Certificateur(s)

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

Blocs de compétences

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle orale

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle orale

RNCP38362BC03 — Gestion opérationnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Ponctuelle écrite

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

Ponctuelle écrite

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle écrite

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle écrite

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du BTS Management commercial opérationnel exerce ses activités essentiellement dans :

- des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés,
- des unités commerciales d'entreprises de production,
- des entreprises de commerce électronique,
- des entreprises de prestation de services.
- des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Dès l'obtention du BTS :

- Conseiller de vente et de services,
- Vendeur/conseil,
- Vendeur/conseiller e-commerce,
- Chargé de clientèle,
- Chargé du service client,
- Marchandiseur,
- Manageur adjoint,
- Second de rayon,
- Manageur d'une unité commerciale de proximité.

Avec expérience :

- Chef des ventes,
- Chef de rayon,
- Responsable e-commerce,
- Responsable de drive,
- Responsable adjoint,
- Manageur de caisses,
- Manageur de rayon(s),
- Manageur de la relation client,
- Responsable de secteur, de département,
- Manageur d'une unité commerciale.

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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

- De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.
- De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

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	31/12/2028
Date de dernière délivrance possible	31/12/2031

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP34031

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38362/>

Où se former

Formations référencées	144
Organismes	67
Régions couvertes	12
Prix indicatif	360 € – 21 930 €
Durée	4 – 3650 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1 555
Organismes gestionnaires (CFA)	891
Organismes formateurs	1 316
Régions couvertes	18
Départements couverts	101
Organismes certifiés Qualiopi	1 296
Formations à distance	20
Sessions	de 09/2024 à 06/2030

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	699
Montant total engagé	1 252 206 €
Coût moyen par dossier	1 791 €
Durée moyenne	219 h
Période	01/2024 – 08/2026
France compétences	95 %
Reste à charge titulaire	4 %
France Travail	1 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
OPCO	0 %

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