

LA FORMATION

Ouvert à tous les bacs généraux et technologiques, ce sont les bacheliers STMG qui composent la majorité des étudiants. Ce BTS est également accessible au bacs pro commerce, voire autres bacs pro tertiaire, à condition d'avoir de bons résultats et une grande motivation.

• **Qualités requises :**

Disponibilité, faculté d'adaptation, organisation, sens relationnel et commercial, bonne présentation, motivation et dynamisme, le goût du service et l'esprit d'équipe.

• **Programme :**

Enseignement général :

- Culture générale et expression,
- Langue vivante étrangère LV1,
- Culture économique, juridique et managériale,

Enseignement professionnel (blocs compétences) :

- Développement de la relation client et assurer la vente conseil.
- Animation et dynamiser l'offre commerciale.
- Gestion opérationnelle.
- Management de l'équipe commerciale
- Entreprenariat.
- Dossiers d'activités

L'APPRENTISSAGE

Signature d'un contrat de travail avec un Maître d'Apprentissage pour une durée de 2 ans. Les modalités de l'alternance sont de 2 jours au CFA et 3 jours en entreprise.

• **Profil des entreprises d'accueil :**

Entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés, les unités commerciales d'entreprises de production (magasin d'usine, show-room...), les entreprises de commerce, les entreprises prestataires de services (assurances, banques, immobilier, location, communication, transport, intérim...).

• **Missions confiées dans l'entreprise**

- Management de l'unité commerciale : animation équipe de vente, gestion prévisionnelle, réalisation d'études commerciales.
- Gestion de la relation avec la clientèle : accueil, information de conseil au client, suivi de la qualité, action de fidélisation.
- Gestion opérationnelle de l'unité commerciale et management de son équipe commerciale.

LE MÉTIER

Le titulaire d'un BTS MCO peut prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale : magasin ou d'un site e-commerce, supermarché, hypermarché, agence commerciale, entreprise de commerce, assurance, banque...

• Il remplit les missions suivantes :

- Management de l'équipe commerciale,
- Gestion de l'unité commerciale,
- Gestion de la relation avec le client,
- Gestion et animation de l'offre de produits et de services,
- Recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale,
- Démarche projet.

Il doit exploiter en permanence les informations commerciales disponibles pour suivre et développer l'activité de l'unité commerciale. Il mène des actions pour attirer, accueillir la clientèle et lui vendre produits ou services répondant à ses attentes, la fidéliser. Chargé des relations avec le fournisseur, il veille à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché. Il assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale qu'il anime.

LES DÉBOUCHÉS

Insertion professionnelle ou poursuite d'études : Ecole supérieure de commerce, année de spécialisation marketing, communication, assurance, immobilier, banque, gestion, entrepreneuriat, management, ressources humaines, commerce international, filières universitaires générales (LMD), Licences professionnelles.