

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > BTS - Management commercial opérationnel

← Retour à la recherche

## BTS - Management commercial opérationnel

Code de la fiche :  
**RNCP38362**

Etat :  
**Active**

 [Télécharger](#)  [Aide en ligne](#) [Europass](#)



Top

# L'essentiel



**Nomenclature  
du niveau de qualification**

**Niveau 5**



**Code(s) NSF**

**310** : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion  
**312** : Commerce, vente



**Formacode(s)**

**34054** : Gestion commerciale achats  
**32154** : Encadrement management



**Date d'échéance  
de l'enregistrement**

**31-12-2028**

Certificateur(s)

Résumé de la certification

Blocs de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

Voie d'accès

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Base légale

Pour plus d'informations

## Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE	11004401300040	-	-

## 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

Modalités d'évaluation :

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

## Blocs de compétences

RNCP38362BC01 - Développement de la relation client et vente conseil

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Assurer la veille informationnelle</p> <p>Réaliser des études commerciales</p> <p>Vendre</p> <p>Entretenir la relation client</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).</p> <p>CCF</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).</p> <p>CCF</p> <p>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.</p> <p>Ponctuelle orale</p>

## RNCP38362BC02 - Animation, dynamisation de l'offre commerciale

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services</p> <p>Organiser l'espace commercial</p> <p>Développer les performances de l'espace commercial</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).</p> <p>CCF</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).</p> <p>CCF</p>

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Concevoir et mettre en place la communication commerciale</p> <p>Évaluer l'action commerciale</p>	<p>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.</p> <p>Ponctuelle orale</p>

## RNCP38362BC03 - Gestion opérationnelle

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Gérer les opérations courantes</p> <p>Prévoir et budgétiser l'activité</p> <p>Analyser les performances</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).</p> <p>Ponctuelle écrite</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).</p> <p>Ponctuelle écrite</p> <p>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.</p> <p>Ponctuelle écrite</p>

## RNCP38362BC04 - Management de l'équipe commerciale

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Organiser le travail de l'équipe commerciale Recruter des collaborateurs Animer l'équipe commerciale Évaluer les performances de l'équipe commerciale	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités). CCF</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS). CCF</p> <p>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</p>

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

# 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,
- Manager adjoint,
- Second de rayon,
- Manager d'une unité commerciale de proximité.

## **Avec expérience :**

- Chef des ventes,
- Chef de rayon,
- Responsable e-commerce,
- Responsable de drive,
- Responsable adjoint,
- Manager de caisses,
- Manager de rayon(s),

- Manager de la relation client,
- Responsable de secteur, de département,
- Manager d'une unité commerciale.

Code(s) ROME :

D1401 - Assistanat commercial

D1501 - Animation de vente

M1704 - Management relation clientèle

M1705 - Marketing

D1506 - Marchandisage

Références juridiques des réglementations d'activité :

## Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
En contrat d'apprentissage	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation continue	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
En contrat de professionnalisation	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Par candidature individuelle	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
Par expérience	X		<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie	X	
Inscrite au cadre de la Polynésie française	X	

## Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Aucune correspondance

## Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
-	Code de l'éducation : Articles D643-1 à D643-35-1

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

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)

<b>Date de publication de la fiche</b>	11-12-2023
<b>Date de début des parcours certifiants</b>	01-01-2024
<b>Date d'échéance de l'enregistrement</b>	31-12-2028
<b>Date de dernière délivrance possible de la certification</b>	31-12-2031

## Pour plus d'informations

Statistiques :

Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<b><u>RNCP34031</u></b>	BTS - Management commercial opérationnel

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

**Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation**