



CAMPUS  
DES MÉTIERS  
ET DES  
QUALIFICATIONS  
Relation client 3.0  
Hauts-de-France

Lille

"Un état d'esprit"



## BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

*Le titulaire a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale physique et/ou virtuelle : magasin, supermarché, agence commerciale, site marchand. En charge de la relation client dans sa globalité ainsi que de 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 développement de l'omnicanal nécessite une remise en cause de l'approche commerciale envers les clients dont les parcours d'achat et d'accès à l'information se diversifient. Le processus d'achat se complexifie et se diversifie.*

*Dès lors, les titulaires du BTS doivent nécessairement intégrer l'omnicanalté dans leur démarche et adopter une approche renouvelée de la relation client depuis la veille informationnelle en amont de la vente jusqu'à l'après-vente et la fidélisation.*

### Perspectives

#### Professionnelles

En début de carrière, le manager commercial accède à des postes à vocation opérationnelle : 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 de l'expérience, il peut prétendre à des responsabilités nouvelles : 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.

#### Poursuite d'études

Les étudiants peuvent intégrer le monde professionnel à l'issue du BTS ou, comme pour plus de la moitié d'entre eux, poursuivre leurs études à l'Université en licences généraliste, professionnelle, initiale ou alternance (licence de Gestion mention gestion parcours Distribution au sein de Gaston Berger par exemple) puis master en marketing, vente, gestion, Ressources Humaines, communication en écoles de commerce.

### Contenu de formation découpé en blocs de compétences

**BLOC 1** : Développer la relation client et assurer la vente conseil

**BLOC 2** : Animer et dynamiser l'offre commerciale

**BLOC 3** : Assurer la gestion opérationnelle

**BLOC 4** : Manager l'équipe commerciale

**BLOC 5** : Culture générale et expression

**BLOC 6** : LV1 : Anglais

**BLOC 7** : Culture économique, juridique et managériale

**BLOC 8** : LV2 en option : Allemand, Arabe, Espagnol, Italien, Néerlandais

**BLOC 9** : Parcours de professionnalisation à l'étranger

**BLOC 10** : Entrepreneuriat (Facultatif)

## EXAMEN – Diplôme d'Etat

Épreuves	Coef.	Durée	Forme
E1 Culture générale et expression	3	4h	PE
E2 Communication en langue vivante étrangère	3	2h + 20mn	PE/CCF
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	4h	PE
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	6	-	CCF
E5 Gestion opérationnelle	3	3h	PE
E6 Management de l'équipe commerciale	3	-	CCF

PE : épreuve ponctuelle écrite - CCF : contrôle en cours de formation - PO : épreuve ponctuelle orale

### 5 bonnes raisons de choisir le BTS MCO à GASTON BERGER

- Des taux de réussite très supérieurs à la moyenne académique
- Une équipe pédagogique expérimentée, impliquée, proche des étudiants
- Des relations solides avec de nombreuses entreprises
- Des partenariats avec les Universités et les Écoles de commerce
- L'esprit Campus



## GASTON BERGER VOUS FORME...

### Sous statut scolaire Étudiant

30 à 31 heures de cours  
par semaine en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> années.

### Je m'inscris parcoursup.fr

Pour tout renseignement

Tél : 03 20 49 31 59

bts.mco@gastonberger.fr

### Sous statut d'alternant Contrat d'apprentissage ou Contrat de professionnalisation

2 jours en formation (soit 14h semaine)  
3 jours en entreprise  
Durée moyenne : 1200h sur 24 mois  
modulables en fonction du parcours antérieur.

Dès janvier, nous vous accompagnons  
dans votre recherche d'entreprises

### Je candidate alternance@gastonberger.fr

Pour tout renseignement

Tél : 06 78 49 18 68

*Il est conseillé aux candidats de s'inscrire sur Parcoursup, sur les deux voies de formation.*



Gaston Berger - Avenue Gaston Berger BP 69 59016 Lille Cedex - [www.gastonberger.fr](http://www.gastonberger.fr)