



Région académique
NORMANDIE

Du BTS MUC au BTS MCO

30 novembre 2018

LE CHAMP D'ACTIVITES DU TITULAIRE DU BTS :

La responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale

BTS MUC

- Gestion de la relation clientèle
- Gestion, animation de l'offre de produits
- Management de l'unité commerciale
- Recherche, exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale

BTS MCO

- Gestion opérationnelle de l'unité commerciale
- Management de l'équipe commerciale



**Polyvalence opérationnelle
dans un contexte d'activités
commerciales digitalisées**

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL DU TITULAIRE DU BTS :

Des métiers visés diversifiés, aux statuts hétérogènes
avec des des niveaux de responsabilité différents

BTS MUC

Dans différents types **d'entreprises** :

- des entreprises de distribution
- des UC d'entreprises de production
- des entreprises de commerce électronique
- des entreprises de prestation de services

*Sauf entreprises de secteurs
réglementés ou nécessitant des
connaissances techniques
approfondies*

BTS MCO

Dans différents types **d'organisations**
qui distribuent des produits et
services **et proposent une expérience
d'achat omnicanale** :

- des entreprises
- des associations à but lucratif

Sans restriction de secteurs



**L'étudiant peut être amené à
reprendre une unité commerciale en
qualité d'entrepreneur**

L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET TECHNIQUE

BTS MUC

- L'émergence d'un nouveau consommateur
- Le développement des services
- La généralisation du recours aux TIC

BTS MCO

- La digitalisation des unités commerciales
- L'évolution des formats, des concepts et la cohabitation des méthodes de vente
- L'impact de l'omnicanalité sur la gestion de la relation clientèle

Le titulaire du BTS MCO doit être capable de :

- S'adapter à son environnement professionnel et ses évolutions
- Evaluer ses activités professionnelles afin d'optimiser ses performances
- Animer, superviser les activités de l'équipe, en évaluer l'efficacité
- Veiller à l'application des procédures
- Préserver l'environnement, contribuer au développement durable et lutter contre la discrimination
- Avoir recours en permanence aux outils numériques

LES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

BTS MUC

C1 – Manager une équipe commerciale

C2 – Gérer une unité commerciale

C3 – Piloter des projets

C4 – Maîtriser la relation avec la clientèle

C5 – Gérer l'offre de produits /services

C6 – Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

BTS MCO

Bloc de compétences N° 1 :

Développer la relation client et assurer la vente conseil

Bloc de compétences N° 2 :

Animer et dynamiser l'offre commerciale

Bloc de compétences N° 3 :

Assurer la gestion opérationnelle

Bloc de compétences N° 4 :

Management de l'équipe commerciale

ORGANISATION DE LA FORMATION

MODULES DE FORMATION	1° année			2° année		
	Cours	TD	Prof.	Cours	TD	Prof.
CGE	1	1	3	1	1	3
CLVE	1	2	5	1	2	5
CEJM	4		4	4		4
Bloc 1 : Développement de la relation client et vente conseil	2	4	10	2	3	8
Bloc 2 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale	3	2	7	3	3	9
Bloc 3 : Gestion opérationnelle	2	2	6	2	2	6
Bloc 4 : Management de l'équipe commerciale	2	2	6	2	2	6

Epreuves facultatives	1° année			2° année		
	Cours	TD	Prof.	Cours	TD	Prof.
Langue vivante étrangère 2	2		2	2		2
Entrepreneuriat	2		2	2		2
Parcours de professionnalisation à l'étranger	2		2	2		2

Ce qui n'apparaît plus dans le référentiel

La communication et l'informatique commerciale qui sont intégrés dans les blocs de compétences

En GRC et DUC :

La démarche mercatique

La maintenance

Le management de projet

**L'approche est moins stratégique,
plus opérationnelle**

Ce qui est nouveau dans le référentiel

Le cadre légal et réglementaire

L'omnicanal, la digitalisation de la relation commerciale
Le capital client, l'e-réputation

Les nouvelles orientations du marché

La consommation

L'e-merchandising

Les actions d'animation et de promotion des UC physiques
et virtuelles

La communication digitale par les réseaux sociaux

Le reporting

La gestion des risques psycho-sociaux, la gestion de crise

LE STAGE

Une ou deux Unités commerciales, des périodes d'immersion complétées (si nécessaire) par des missions professionnelles de préparation et de suivi

BTS MUC

- Durée : 12 à 14 semaines dont 4 semaines consécutives en 1^{ère} année.
- MPP : 10 demies journées max.
- Support des épreuves E5 et E6.

BTS MCO

- Durée : **14 à 16 semaines** dont 4 semaines consécutives en 1^{ère} année.
- Peut se dérouler **partiellement ou totalement à l'étranger**.
- MPP : 10 demies journées max. organisées sur le mode des **« travaux dirigés externalisés »**.
- Support des épreuves E41 et E42.

LE REGLEMENT D'EXAMEN

Epreuves	Coef	Forme	Durée
E1 - Culture Générale et expression	3	Ponctuelle écrite	4 h
E2 - Communication en langue vivante étrangère	3		
• Compréhension de l'écrit et expression écrite	1,5	Ponctuelle écrite	2 h
• Compréhension de l'oral et production orale	1,5	CCF ou ponctuelle orale	20 mn
E3 - Culture Economique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite	4 h
E4 – Développement de la relation commerciale et animation et dynamisation de l'offre			
• Dév. de la relation client et vente conseil	3	CCF ou ponctuelle orale	30 mn
• Animation, dynamisation de l'offre commerciale	3	CCF ou ponctuelle orale	30 mn
E5 - Gestion opérationnelle	3	Ponctuelle écrite	3 h
E6 – Management de l'équipe commerciale	3	Epreuve orale et pratique ou épreuve écrite	2 h 30
EF – LV2 / Professionnalisation à l'étranger / Entrepreneuriat		Ponctuelle orale	20 mn

LE CONTENU DES EPREUVES PROFESSIONNELLES

	CCF	Epreuves ponctuelles
E41 : Développement de la relation client et vente conseil (Bloc1)	1 dossier numérique rendant compte des activités professionnelles réalisées évalué par le prof et validé par une commission (Prof./pro)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 dossier numérique rendant compte des activités professionnelles réalisées • 1 oral de 30 mn
E42 : Animation, dynamisation de l'offre commerciale (Bloc 2)	1 dossier numérique rendant compte des activités professionnelles réalisées évalué par le prof et validé par une commission (Prof./pro)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 dossier numérique rendant compte des activités professionnelles réalisées • 1 oral de 30 mn
E5 : Gestion opérationnelle (Bloc 3)		Epreuve écrite : 3 h Etude d'un cas de gestion commerciale qui peut comporter des QCM
E6 : Management de l'équipe commerciale (Bloc 4)	Epreuve orale et pratique 1 ou plusieurs situations d'évaluation au cours de la 2° année de formation Contexte d'entreprise (circulaire) complété localement de questions et/ou problèmes à résoudre	Epreuve écrite : 2 h 30 Contexte d'entreprise (circulaire) complété de questions et/ou problèmes à résoudre