

## ANNEXE PEDAGOGIQUE

### BTS Management Commercial Opérationnel en apprentissage

L'objet de la présente annexe est de synthétiser le contenu des missions à mener par nos étudiants apprentis en BTS Management Commercial Opérationnel.

Les partenaires (apprenti, maître d'apprentissage, lycée (CFA), responsable pédagogique) sont donc invités à s'appuyer sur les éléments de cette annexe et de prendre les engagements qui en découlent.

La collaboration de l'apprenti et de son entreprise comporte deux volets :

- Les missions à mener pendant le temps de travail et
- Les dossiers à réaliser tout au long de la formation en entreprise et au lycée (CFA) afin de préparer les épreuves professionnelles du BTS MCO.

Ces missions et la construction des apprentissages au travers de la réalisation des dossiers professionnels permettent à l'apprenti :

- **d'observer l'organisation de l'unité commerciale et de son équipe ;**
- **d'assimiler les activités courantes liées au fonctionnement d'une unité commerciale ;**
- **de connaître et mettre en œuvre les différents aspects du Développement de la Relation Client et de la Vente conseil ainsi que dans le domaine de l'Animation et la Dynamisation de l'Offre Commerciale ;**
- **d'observer, analyser et participer à la gestion de l'équipe commerciale.**

L'apprenti prépare ses dossiers professionnels tout au long de sa formation qui a lieu de manière alternative entre le lycée (CFA) et l'entreprise dans laquelle il est apprenti

Les 2 dossiers sont préparés simultanément au cours des 2 années de formation.

#### 1. Contenu des Missions et du dossier professionnel de Développement de la Relation Client et de la Vente conseil

L'apprenti sera amené à réaliser des Activités Professionnelles permettant de valider les compétences suivantes :

- **Assurer la veille informationnelle** (mobiliser les ressources numériques, rechercher et mettre à jour, sélectionner, hiérarchiser, analyser et exploiter l'information)
- **Réaliser des études commerciales** (construire une méthodologie, recueillir les données et exploiter les résultats)
- **Vendre dans un contexte omnicanal** (préparer la vente, accueillir le client, conseiller, argumenter et conclure la vente)
- **Entretenir la relation client** (suivre les évolutions des attentes du client, évaluer l'expérience client, accompagner et fidéliser le client, accroître la « valeur client »)

La validation de ces compétences se fera par la rédaction d'un dossier numérique de DRCV composé de fiches permettant de valider les 4 compétences ci-dessus.

#### 2. Contenu des missions et du dossier d'Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale

L'apprenti sera aussi amené à réaliser des Activités Professionnelles permettant de préparer les fiches d'Activités Professionnelles du second dossier numérique exigé pour le BTS et correspondant à l'épreuve de ADOC.

Ce dossier doit permettre d'évaluer les compétences suivantes :

- **Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et services** (analyser la demande et l'offre existante, construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale)
- **Organiser l'espace commercial** (agencer l'espace commerciale, garantir la disponibilité de l'offre, maintenir un espace commercial opérationnel et attractif, respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité)
- **Développer les performances de l'espace commercial** (mettre en valeur les produits, optimiser l'implantation de l'offre, proposer et organiser des animations commerciales et des opérations promotionnelles)
- **Concevoir et mettre en place la communication commerciale** (concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente, la communication commerciale externe, exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale)
- **Evaluer l'action commerciale** (analyser l'impact des actions mises en œuvre, proposer des axes d'amélioration ou de développement)

**BTS MCO EN APPRENTISSAGE**  
**LISTE NON EXHAUSTIVE DES ACTIVITES A MENER EN ENTREPRISE**  
**POUR VALIDER LES COMPETENCES DRCV ET ADOC**

<b>Compétences DRCV</b>	<b>Développement de la Relation Client et Vente conseil : Exemples d'activités</b>
Assurer la veille informationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevé de prix à la concurrence (physiquement ou sur drive)</li> <li>- Dossier d'étude sur un secteur d'activité, les tendances du marché (clients, concurrence et fournisseurs, environnement)</li> <li>- Etude de fournisseurs (actuels et nouveaux dans le cadre d'une recherche d'une nouvelle offre)</li> <li>- Etude documentaire de la demande locale (ZC)</li> <li>- Etude des 4 P du magasin</li> <li>- ...</li> </ul>
Réaliser et exploiter des études commerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de satisfaction client par enquête online ou offline</li> <li>- Enquête besoins clients</li> <li>- Etude de profil client</li> <li>- Etude qualitative des concurrents par visites clients-mystère ou autre technique</li> <li>- Enquête prix psychologique</li> <li>- Analyse d'études menées par le PDV ou l'enseigne</li> <li>- ...</li> </ul>
Vendre dans un contexte omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendre un produit simple en face à face</li> <li>- Préparer une vente complexe et y participer en assistant son tuteur</li> <li>- Action de type mercatique directe (e-mailing, mailing ou phoning) pour vendre un produit ou service</li> <li>- ...</li> </ul>
Entretenir la Relation Client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Action de type mercatique directe pour entretenir la RC</li> <li>- Gestion d'insatisfactions, de réclamations (retour produit, SAV, ...)</li> <li>- Gestion du service accueil, mise en place d'un accueil spécifique</li> <li>- Conseil et information de la clientèle</li> <li>- Repérage et prise en compte des suggestions, remarques clients</li> <li>- Suivi et relance des commandes, suivi des contacts commerciaux</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Compétences ADOC</b>	<b>Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale : Exemples d'activités</b>
Adapter et élaborer l'offre de produits et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche et sélection d'un nouveau fournisseur</li> <li>- Etude de produits nouveaux sur le marché</li> <li>- Etude et mise en œuvre d'un nouveau service</li> <li>- Analyse de la demande et des indicateurs commerciaux du PDV</li> <li>- Analyse de l'offre existante (diagnostic interne du rayon/PDV) en vue d'un référencement/déréférencement d'un produit, d'une famille, ...</li> <li>- Analyse du positionnement du PDV et de ses composantes (répercussions sur son image)</li> <li>- Identification des points forts/faibles par rapport aux concurrents</li> <li>- ...</li> </ul>
Organiser l'espace commercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantation de nouveaux produits selon les directives de l'enseigne (avec un diagnostic préalable, si possible)</li> <li>- Rotation et facing en rayon</li> <li>- Etude d'un agrandissement de rayon</li> <li>- Analyse d'un rayon et proposition de nouvel aménagement de la surface avec intégration de nouvelles familles de produits</li> <li>- Analyse du site de l'UC, du site Internet et propositions d'amélioration</li> <li>- Analyse de l'information sur le lieu de vente.</li> <li>- Matérialisation des services, signalétique, ILV, contrôle du respect des réglementations HS, ...</li> <li>- ...</li> </ul>
Développer les performances de l'espace commercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation et mise en place d'une TG, d'un îlot promotionnel, d'un podium, ...</li> <li>- Travail sur la théâtralisation du rayon</li> <li>- Organisation d'une animation (dégustation, démonstration, street-marketing, événement, ...)</li> <li>- Organisation d'une animation commerciale digitale</li> <li>- Organisation d'une OP (événementiel ou saisonnière)</li> <li>- Gestion des soldes</li> <li>- Réalisation d'une vitrine</li> <li>- ...</li> </ul>
Communiquer au sein et à l'extérieur du PDV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail sur la PLV en rayon</li> <li>- Création/MAJ des RS</li> <li>- Création d'une campagne de communication média ou hors média physique ou digitale</li> <li>- Création/MAJ du site internet</li> <li>- ...</li> </ul>
Evaluer les actions commerciales	En lien avec les 4 compétences précédentes (pas d'activité spécifique)