

## PROGRAMME Pédagogique BTS MCO

### ➤ **Bloc de compétences no 1 : développer la relation client et assurer la vente conseil**

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Entretien de la relation client

### ➤ **Bloc de compétences no 2 : animer et dynamiser l'offre commerciale**

- 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

### ➤ **Bloc de compétences no 3 : assurer la gestion opérationnelle**

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

### ➤ **Bloc de compétences no 4 : manager l'équipe commerciale**

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

### ➤ **Culture générale**

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### ➤ **Langue vivante étrangère 1 (Niveau B2 du CECRL)**

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

### ➤ **Culture économique, juridique et managériale**

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée