

## Type de contrat

- Apprentissage ou professionnalisation
- Formation rémunérée

## Durée et période de formation

**Modalités :** Formation en 2 ans : 30% en centre de formation / 70% en milieu professionnel.  
19 semaines en centre de formation et 30 semaines en milieu professionnel par an.

**Dates de formation :** de septembre à juin.

**Rythme :** Deux semaines de cours en centre de formation. Soit 70 heures par mois, le reste du temps en entreprise (du lundi au vendredi).

## Modalités pédagogiques

- Attestation de présence • Contrôle des connaissances
- Devoirs sur table • Livret de suivi de stage
- CCF et épreuves finales

## Modalités d'évaluation

- Evaluation diagnostique au début de la formation
- Evaluation formative (attestation de présence, QCM, cas pratiques, exercices, DS, livrets de suivi, etc...).
- Evaluation certificative : Formation en Contrôles Continus en cours de formation (CCF) comptant pour 50% du diplôme, 16 épreuves sur les deux ans.
- Epreuves terminales comptant pour 50% du diplôme.

## Modalités d'accès

- Etre titulaire d'un BAC
- Inscription via la plateforme Parcoursup.fr
- Dossier de candidature complet et recevable

## Financements possibles

Prise en charge totale du coût de la formation si contrat d'apprentissage ou de professionnalisation / CPF / Pôle Emploi / Financement personnel...

## Taux de réussite

scannez le QR code



Contact  
04.90.58.18.46  
cfa.contact@gmail.com  
www.cfa-provence.fr

CFA Provence

Sous contrat avec le ministère de l'agriculture, membre du CNEAP  
Boulevard Théodore Aubanel - 13140 Miramas



CFA Provence

**BTS MCO & NDRC**  
Management Commercial Opérationnel  
Négociation Digitalisation de la Relation Client



## BTS MCO : Objectifs de la formation

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 accède à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation qui l'emploie et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui.



### Métiers visés

Conseiller de vente et de services  
Vendeur/conseiller physique et e-commerce  
Vendeur/conseiller e-commerce  
Chargé de clientèle / service client  
Marchandiseur / Manageur adjoint  
Manageur d'une unité commerciale de proximité...

### Poursuites d'études

• Licence ou bachelor management et commerce

## Contenu de la formation

**Développement de la relation client et vente conseil**  
Veille informationnelle, études commerciales, Vente, relation client

**Animation, dynamisation de l'offre commerciale**  
Élaboration de l'offre de produits et de services, Organisation et développement des performances de l'espace commercial (merchandising, animations commerciales et promotionnelles), communication.

**Gestion opérationnelle**  
Gestion des opérations courantes, planification et budgétisation de l'activité, analyse les performances

**Management de l'équipe commerciale**  
Organisation du travail de l'équipe commerciale, recrutement des collaborateurs, animation de l'équipe commerciale, évaluation des performances de l'équipe commerciale

## BTS NDRC : Objectifs de la formation

Le titulaire du BTS NDRC est formé à développer une clientèle grâce à des plans de prospection efficaces. Il acquiert des compétences en communication et en négociation, ce qui lui permet, grâce à la collecte et à l'analyse des données, de concevoir des solutions commerciales visant à augmenter le chiffre d'affaires.

Il apprend à rechercher des informations sur le marché et la clientèle pour constituer une documentation professionnelle essentielle à la gestion de la relation client. Il est formé à organiser et à piloter l'activité commerciale, tout en étant capable de gérer et de maintenir la relation client à l'aide d'outils numériques.

## Métiers visés

Assistant chef de produit / Téléprospecteur  
téléconseiller bancaire / Conseiller client  
Community manager / Assistant e-commerce  
Promoteur des ventes / Assistant de gestion  
Agent immobilier /Assistant manager...

### Poursuites d'études

• Licence ou bachelor management et commerce



## Contenu de la formation

**Culture économique, juridique et managériale**  
Analyser des situations. Exploiter une base documentaire, économique, juridique ou managériale et proposer des solutions argumentées.  
Établir un diagnostic en vue de prise de décision stratégique. Exposer des analyses et des propositions.

**Relation client et négociation-vente**  
Cibler et prospecter la clientèle. Négocier et accompagner la relation client. Organiser et animer un événement commercial. Exploiter et mutualiser l'information commerciale.

**Relation client à distance et digitalisation**  
Maîtriser la relation omnicanale. Animer la relation client digitale. Développer la relation e-commerce.

**Relation client et animation de réseaux**  
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs. Développer et animer un réseau de partenaires. Créer et animer un réseau de vente directe