

LE BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

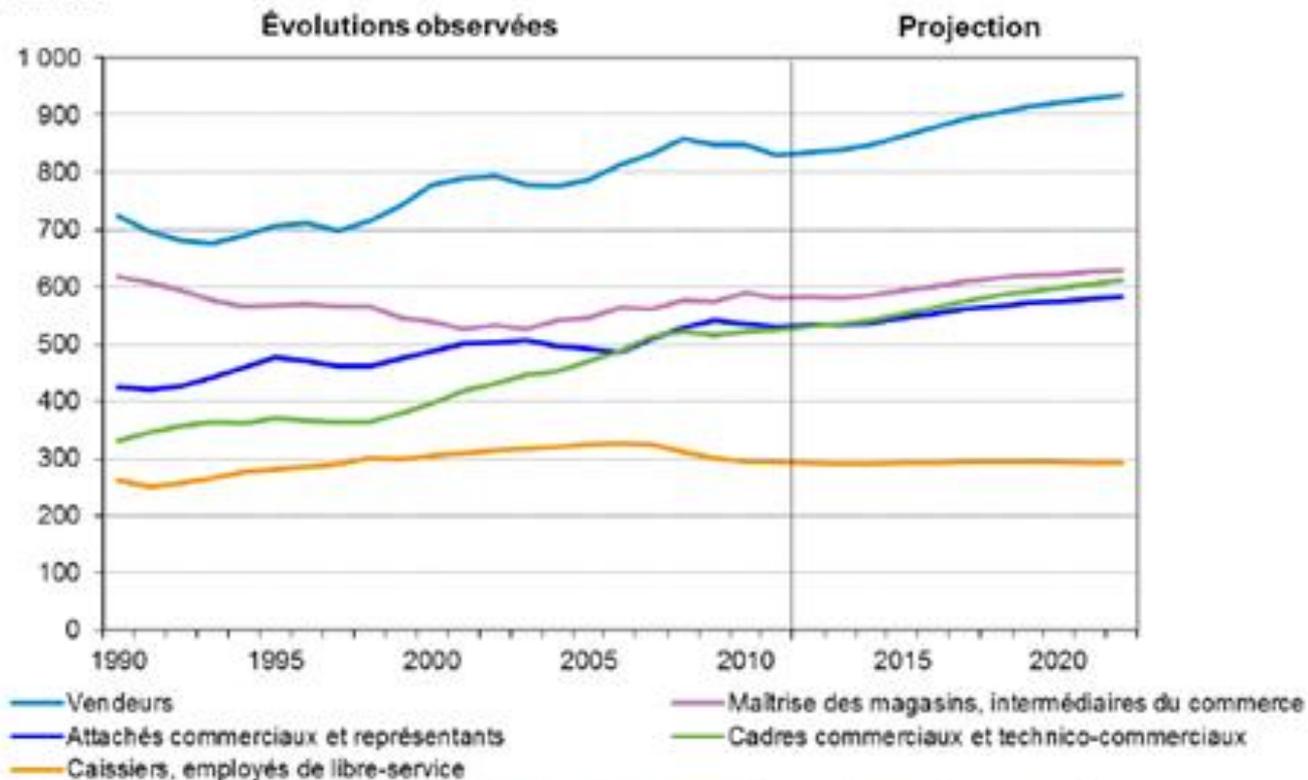
PNF / Mardi 5 février 2019

LE CONTEXTE DE LA RÉNOVATION

Des perspectives d'emploi favorables

Graphique 1 – Évolutions de l'emploi à l'horizon 2022 selon le scénario central

En milliers



Source : Insee, enquêtes Emploi 1990 à 2012 ; Dares, séries rétropolées 1990 à 2002 ; moyennes mobiles sur trois ans ; projections France Stratégie-Dares 2012 à 2022, scénario central

Les mutations du contexte affectant les métiers du commerce

Digitalisation de l'uc ,de son activité et de la relation client dans un contexte omnicanal



Développement du commerce en ligne mais aussi renouveau du commerce de proximité

Multiplication des formats, concepts et cohabitation des méthodes de vente

Les attentes de la profession concernant les titulaires d'un BTS MCO

Management

- Un management collaboratif, de proximité

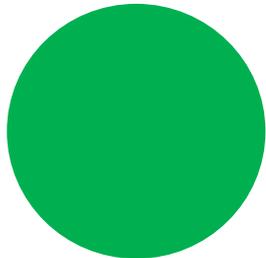
Commercial

- La valeur ajoutée stratégique du personnel en contact pour maximiser l'expérience client
- Une relation client qui intègre systématiquement l'omnicanalité
- L'animation et la dynamisation de l'offre renouvelées, notamment / digital

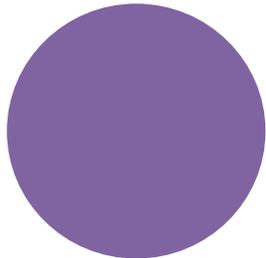
Opérationnel

- Le recentrage sur la gestion opérationnelle
- La professionnalisation et le recours opérationnel systématique aux outils digitaux

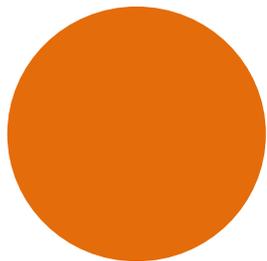
Les évolutions attendues du BTS MCO



Développement des compétences liées à la vente et à la relation client

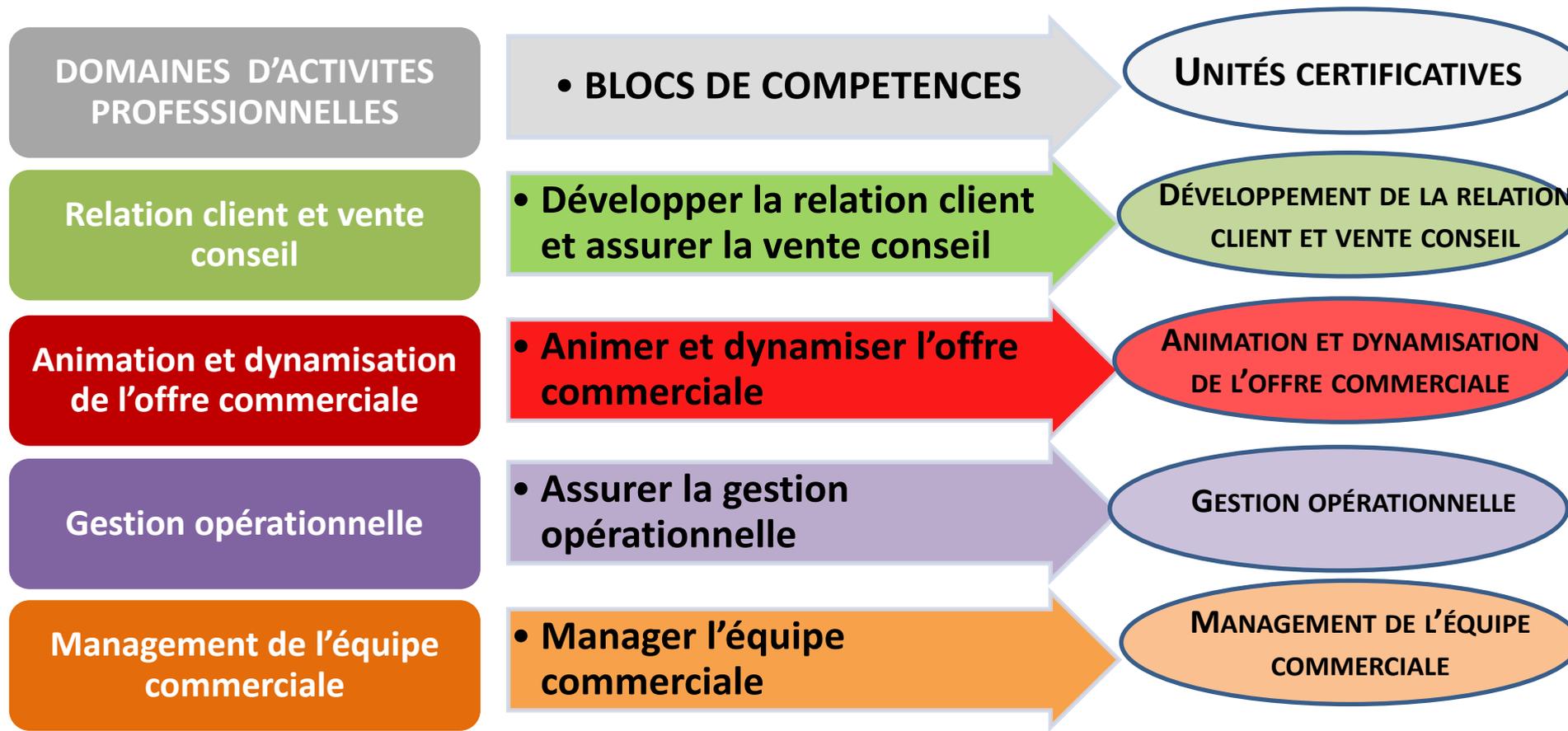


Ancrage opérationnel dans les dimensions management et gestion



Usage systématique des ressources et outils digitaux

UNE ÉCRITURE DU BTS MCO EN BLOCS DE COMPÉTENCES





Écrans tactiles/
Bornes interactives



Écrans d'affichage



Solutions de paiement mobile



Tablettes pour équiper les vendeurs



Tablettes en libre-service



WEB TO STORE

Inciter le déplacement client en boutique



Réservation en ligne,
achat en magasin



Click&
Reserve

98%

des Français achètent
toujours en magasin et
préfèrent l'expérience
en boutique.

+80%
de conversion online

Proportion
d'enseignes équipées

20%

Achat en ligne,
retrait en magasin



Click&
Collect

64%

des clients plébiscitent
ce mode de livraison.

+25%
de CA online

50%

Achat en ligne,
retrait en magasin,
prélevé sur le stock magasin



Express
Click&
Collect

2h

délai max de mise à
disposition d'un colis
web en boutique

+25%
de CA online

<5%

IN STORE

Faciliter la mobilité

Prise de commande en magasin de produits non présents physiquement



Tablette vendeur

77%

des consommateurs français ont renoncé à un achat faute de stock en boutique.

+25%
de produits vendus

20%

Encaissement et paiement en rayon



POS

60%

des français affirment que les files d'attente restent leurs + grande frustration en boutique.

+15%
de CA magasin

10%

Mieux connaître son client grâce à la data



Clienteling

58%

des consommateurs jugent essentiel la proposition d'une expérience personnalisée.

+5%
d'upsell / cross sell

<5%



Proportion
d'enseignes équipées



SHIP FROM STORE

Réduire la rupture produit sur le web et en boutique
& optimiser l'écoulement des stocks

Visibilité globale des stocks



Stock
unifié

34%

des internautes français
déçus par une rupture se
tournent vers une autre
enseigne,

31%

renoncent même à
leur achat.

30%

de ruptures en moins

< 5% Proportion d'enseignes équipées



Le client achète en ligne
et est livré dans les 2h



Express
Delivery

73%

des consommateurs
veulent être livrés le
jour même en **moins
de 4h.**

+10%

de conversion online

< 5% Proportion d'enseignes
équipées

Une grille horaire repensée

Contre 22 + 9 actuellement
soit 41H prof vs. 40 H

Modules de formation	1 ^{ère} année			2 ^{ème} année			1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
	Cours	TD	Professeur	Cours	TD	Professeur	Volume horaire Par an et par élève (à titre indicatif)	
Culture générale et expression	1	1	3	1	1	3	60	60
Langue vivante étrangère	1	2	5	1	2	5	90	90
Culture économique, juridique et managériale	4		4	4		4	120	120
Développement de la relation client et vente conseil	2	4	10	2	3	8	180	150
Animation et dynamisation de l'offre commerciale	3	2	7	3	3	9	150	180
Gestion opérationnelle	2	2	6	2	2	6	120	120
Management de l'équipe commerciale	2	2	6	2	2	6	120	120
Total	15	13	41	15	13	41		
Enseignement facultatif langue vivante étrangère 2	2		2	2		2	60	60
Entrepreneuriat	2		2	2		2	120	
Parcours de professionnalisation à l'étranger	2		2	2		2	120	