

LES TERRAINS D'APPRENTISSAGE EN **BTS Management Commercial Opérationnel**

1) L' APPRENTISSAGE DOIT ÊTRE RÉALISÉ DANS UNE UNITÉ COMMERCIALE

a. Définition de l'unité commerciale

Une unité commerciale est un lieu physique ou virtuel nécessitant un déplacement du client pour qu'il soit mis au contact d'une offre de produits ou de services.

Exemples : magasin, supermarché, hypermarché, grande surface spécialisée, agence commerciale, agence bancaire ou d'assurance, agence de location, agence de téléphonie, site marchand.

Cela exclut par exemple :

- Les collectivités locales ou territoriales
- Les entreprises industrielles qui ne disposent pas d'agences commerciales
- Les administrations
- Les Chambres Consulaires (CCI et Chambres des Métiers)
- Les associations de commerçants

b. Les secteurs d'activité

Le titulaire du BTS MCO exerce essentiellement ses activités dans :

- **des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés**
- **des entreprises de prestation de services** (*assurance, location, téléphonie, etc.*)
- **des unités commerciales d'entreprises de production** (*il faut un lieu d'accueil de la clientèle*)
- **des entreprises de vente à distance ou de e-commerce**

Ces entreprises peuvent s'adresser aussi bien à une clientèle de particuliers (*grand public*) que de professionnels (*entreprises, administrations, professions libérales, artisans*)

c) Exemples d'enseignes d'unités commerciales pouvant accueillir des étudiants en apprentissage

❖ Secteur de la distribution :

↪ Grandes surfaces à dominante alimentaire : Leclerc, Système U (*Hyper U, Super U*), Carrefour, Auchan, etc...

↪ Grandes surfaces spécialisées :

- domaine du sport : Décathlon, Intersport, Gosport, etc...
- domaine de l'équipement de la personne : La Halle, Gémo, Galeries Lafayette, H&M, CELIO, Kiabi, etc...
- domaine de l'équipement de la maison : Conforama, But, Darty, Litrimarché, Casa, etc...
- domaine du bricolage : Leroy Merlin, M. Bricolage, Weldom, etc...
- domaine de la TV/HIFI/Informatique/Multimédia : FNAC, Boulanger, Espace Culturel Leclerc, Pulsat, etc...
- domaine du jouet : Joué Club, Maxitoys, King Jouet, La Grande Récré, Toys r' Us, etc...
- domaine de la jardinerie : Cavac, Gamm Vert, Vive le Jardin, Jardiland, etc...
- domaine du négoce (*Bâtiment ou autres*) : Vendée Matériaux, Point P, Cedeo, etc...
- domaine de l'équipement automobile : Feu Vert, Norauto.

↪ Magasins appartenant au réseau commercial d'une entreprise de production : les apprentissages sont possibles dans ce type d'entreprise, à condition qu'elles disposent d'un lieu d'accueil du client (*agence commerciale, magasin d'usine, show-room, etc.*)

↳ **Commerces de gros** : Libre-service de gros : Métro, Promocash.

↳ **Magasins spécialisés** : De très nombreuses situations d'apprentissages sont possibles dans les magasins franchisés ou affiliés dans les domaines de *l'équipement de la personne et de la maison* : Celio, Gemo, Chausssea, Okaidi, Bizbee, Jennyfer, Promod, Courir, Devred, Jules, La Halle, Mango, Vibis, Besson Chaussures, Kiabi, Yves Rocher, Pimkie, Camaïeu, Casa, Etc.

❖ Secteur des services :

↳ **Assurances** : Maaf Assurances, Groupama, Axa, Macif, etc...

↳ **Téléphonie** : Orange, Bouygues, SFR, etc...

↳ **Agences Immobilières** : à éviter car d'autres BTS soient plus adaptés (*BTS Profession Immobilières et Négociation et Digitalisation de la Relation Client*)

↳ **Agences de location de véhicules, de matériel, etc.**

Remarque : les contrats d'apprentissage dans le domaine de la banque sont très rares au niveau BTS : les banques privilégient maintenant des contrats en alternance au niveau BAC +3 ou plus.

2) LES CONDITIONS DE VALIDITE DES SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

La situation d'apprentissage a lieu dans une unité commerciale qui puisse justifier le recours à un technicien supérieur. L'entreprise doit mettre l'apprenti dans une situation professionnelle conforme aux exigences et à l'esprit du diplôme.

TAILLE DE L'UNITE COMMERCIALE

On ne définit pas de taille minimale d'unité commerciale.

L'essentiel est que l'apprenti puisse se voir confier des missions et des activités dont le contenu est adapté au niveau et aux exigences du diplôme.

En pratique, cela suppose que l'entreprise propose des emplois visés par le diplôme :

- vendeur, conseiller commercial, vendeur technique
- chargé de clientèle, conseiller de clientèle
- téléconseiller, télévendeur
- second de rayon, assistant au chef de rayon, responsable adjoint
- etc...

EXIGENCES ET ESPRIT DU DIPLÔME

Dans le cadre de son unité commerciale, l'apprenti doit se voir confier des activités et des missions lui permettant d'acquérir les compétences prévues par le référentiel du diplôme du BTS Manager Commercial Opérationnel.

En pratique, cela consiste à réaliser des activités qui relèvent des domaines suivants :

→ **Relation avec la clientèle et vente conseil**: accueil, vente, fidélisation, marketing après vente, marketing direct, phoning, veille informationnelle, études commerciales, etc.

→ **Animation et dynamisation de l'offre commerciale**: agencement de l'UC, implantation de l'offre et mise en valeur des produits, animations et promotions, communication sur ou à l'extérieur du lieu de vente, évaluation des actions.

→ **Gestion opérationnelle**: Gestion des approvisionnements et des stocks, Analyse des performances: tableaux de bord, coûts, marges, rentabilité, etc. Prévisions et budgets.

→ **Management opérationnel de l'équipe commerciale**: organisation du travail de l'équipe, animation de l'équipe, évaluation des performances de l'équipe.