

BTS MCO

TOUT-EN-UN

Programmes de 1^{re} et 2^e années

Fiches
Schémas
Exos

Management commercial opérationnel

annales
corrigées



- ✓ E1 Culture générale et expression
- ✓ E4 Culture économique, juridique et managériale
- ✓ E5 Développement de la relation client et vente conseil
- ✓ E6 Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- ✓ E7 Gestion opérationnelle
- ✓ E8 Management de l'équipe commerciale

Sabrina Bargis
Fethi Kherrouss
Katia Pamphile

ellipses

Table des matières

Épreuve E1

Culture générale et expression	13
Présentation de l'épreuve	15
Fiche 1 Culture générale et expression (présentation)	21
Fiche 2 L'épreuve de CGE à l'écrit	22
Fiche 3 Gestion du temps	23
Fiche 4 Le corpus de documents	24
Fiche 5 Essai : Présentation de la copie	25
Fiche 6 Les éléments de base de l'argumentation	26
Fiche 7 Analyser les documents	27
Fiche 8 Confronter les documents : Définition et attentes	28
Fiche 9 Tableau de confrontation	29
Fiche 10 S'approprier le thème	30
Fiche 11 Mes références	31
Écrits de travail	32

Épreuve E4

Culture économique, juridique et managériale	41
Présentation de l'épreuve	43
Méthodologie	45
Thème 1. L'intégration de l'entreprise dans son environnement	49
Fiche 1 Les relations entre l'entreprise et son environnement économique	50
Fiche 2 Les relations contractuelles	55
Fiche 3 Les finalités de l'entreprise	60
Exercice 1 Cas HELION	63
Thème 2. La régulation économique	67
Fiche 4 Le rôle de l'État dans la régulation économique	68
Fiche 5 La coordination juridique des décisions	71
Fiche 6 La prise de décision	73
Exercice 2 Cas ASTRAMOTIVE	75

Thème 3. L'organisation de l'activité de l'entreprise	79
Fiche 7 Les facteurs économiques	80
Fiche 8 La structure juridique	82
Fiche 9 Les ressources de l'entreprise	87
Exercice 3 Cas BioEssence	94
Thème 4. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise	99
Fiche 10 La révolution numérique	100
Fiche 11 Les réponses juridiques aux évolutions numériques	104
Fiche 12 L'incidence du numérique sur le management	111
Exercice 4 Cas TECHSOL	113
Thème 5. Les mutations du travail	117
Fiche 13 Les évolutions du marché du travail	118
Fiche 14 Le contrat de travail et le droit négocié	120
Fiche 15 La gestion des ressources humaines	130
Exercice 5 Cas LuxeBijoux	132
Thème 6. Les choix stratégiques de l'entreprise	137
Fiche 16 L'analyse stratégique	138
Fiche 17 La décision stratégique	141
Exercice 6 Cas Ecolux Solutions	144
Correction des exercices	147

Épreuve E5

Développer la relation client et la vente conseil	159
Présentation de l'épreuve	161
Fiche 1 Réaliser une veille informationnelle	172
Fiche 2 Préparer une enquête par questionnaire	175
Fiche 3 La rédaction de l'enquête	176
Fiche 4 L'administration et l'exploitation des résultats d'une enquête	178
Fiche 5 Identifier les concurrents de l'unité commerciale	179
Fiche 6 Les outils produire pour analyser la concurrence	180
Fiche 7 L'exploitation des données concurrentielles	182
Fiche 8 Réaliser une étude de la zone de chalandise	184
Fiche 9 Connaître le comportement des consommateurs	186
Fiche 10 Le processus d'achat	190
Fiche 11 Vendre	191
Fiche 12 Le déroulement de l'entretien de vente	192

Fiche 13	L'entretien de vente : l'argumentation	193
Fiche 14	L'entretien de vente : la méthode SONCASE	194
Fiche 15	L'entretien de vente : le traitement des objections	196
Fiche 16	L'entretien de vente : la conclusion et la prise de congé	197
Fiche 17	La relation commerciale omnicanale	198
Fiche 18	Le tunnel de vente	200
Fiche 19	Fidéliser les clients : la théorie	202
Fiche 20	Fidéliser le client : la pratique	204
Fiche 21	Les outils de fidélisation	205

Épreuve E42

Animation et dynamisation de l'offre commerciale

207

Présentation de l'épreuve		209
Fiche 1	Définir le marché	219
Fiche 2	Analyser l'offre	221
Fiche 3	Analyser la demande	223
Fiche 4	Analyser l'environnement	225
Fiche 5	Les unités commerciales : types et moyens	226
Fiche 6	Les formes d'UC physiques	228
Fiche 7	La distribution	229
Fiche 8	Les réseaux commerciaux	231
Fiche 9	L'assortiment et la gamme	235
Fiche 10	Les types de biens vendus	237
Fiche 11	La marque	241
Fiche 12	L'emballage et la stylique	244
Fiche 13	L'agencement de l'espace commercial : Objectifs et contraintes	247
Fiche 14	L'agencement de l'espace commercial : Les étapes	249
Fiche 15	Le merchandising	251
Fiche 16	Mesurer les performances du rayon : les indices de sensibilité	252
Fiche 17	L'animation commerciale : Les techniques	254
Fiche 18	L'animation commerciale : de la préparation à l'évaluation	256
Fiche 19	La communication commerciale : le plan de communication	259
Fiche 20	La communication commerciale : ses objectifs, moyens et supports	261
Fiche 21	L'évaluation de la communication commerciale	263
Corrigés des applications		264

Épreuve E5

Gestion opérationnelle	269
Présentation de l'épreuve	271
Fiche 1 Prévoir les commandes : le modèle de Wilson	273
Fiche 2 Optimiser la gestion des stocks – La loi de Pareto	276
Fiche 3 La sélection des fournisseurs	278
Fiche 4 La gestion des stocks	280
Fiche 5 Les modes de règlement	282
Fiche 6 La facturation	284
Fiche 7 Fixer un prix	287
Fiche 8 La rentabilité	292
Fiche 9 Prévoir les ventes	294
Fiche 10 Calculer les coefficients saisonniers	296
Fiche 11 Analyser un bilan	300
Fiche 12 Analyser le compte de résultat	302
Fiche 13 Les SIG (Soldes intermédiaires de Gestion)	304
Fiche 14 Réaliser un tableau de bord	307
Fiche 15 Décider d'investir : la valeur actualisée nette (VAN)	310
Fiche 16 Décider d'investir : le délai de récupération du capital investi (DRCI)	313
Fiche 17 Décider d'investir : l'indice de profitabilité (IP)	314
Fiche 18 Le remboursement de l'emprunt par amortissement constant	315
Fiche 19 Le remboursement d'emprunt par annuité constante	317
Fiche 20 Calcul du coût de l'emprunt	318
Fiche 21 La gestion des risques	320
Corrigés des applications	322

Épreuve E6

Management de l'équipe commerciale	333
Présentation de l'épreuve	335
Fiche 1 Les étapes du recrutement	337
Fiche 2 Le besoin en recrutement	338
Fiche 3 Fiche de poste et profil de poste	339
Fiche 4 Les modes de recrutement	341
Fiche 5 L'annonce de recrutement	342
Fiche 6 La grille de sélection des candidatures	345
Fiche 7 L'entretien d'embauche	352
Fiche 8 Les contrats de travail	354

Fiche 9	La formation	356
Fiche 10	Le tableau de répartition des tâches (TRT)	358
Fiche 11	Le planning hebdomadaire	360
Fiche 12	Le diagramme GANTT	363
Fiche 13	Le diagramme PERT	365
Fiche 14	L'entretien d'évaluation	370
Fiche 15	Préparer une réunion	372
Fiche 16	Animer une réunion	374
Fiche 17	La rémunération	375
Fiche 18	Les moyens financiers de motivation de l'équipe	377
Fiche 19	Les autres moyens de motivation de l'équipe	378
Fiche 20	La gestion des conflits	380
Fiche 21	Les risques psychosociaux (RPS)	382
Fiche 22	La gestion de crise	383
Corrigés des applications		385

Sujets corrigés – 2023

Culture économique, juridique et managériale	393
---	------------

Sujets corrigés – 2024

Culture économique, juridique et managériale	418
---	------------

E5. Gestion opérationnelle

437

E6. Management de l'équipe commerciale

451

Sujets corrigés – 2025

474

Culture économique, juridique et managériale	474
---	------------

U7. Gestion opérationnelle

494

U8. Management de l'équipe commerciale

507