

BTS MCO

MANAGEMENT COMMERCIAL
OPÉRATIONNEL

Tout en un
Programmes de 1^{re} et 2^e années



Florence **Fouché** (coord.), Stéphane **Bernier**, Magali **Heitz**, Philippe **Léonard**

Entraînement intensif
aux épreuves de l'examen final

Fiches de cours & astuces

Exercices & annales corrigés

Conseils méthodologiques

-  UE1. Culture Générale et Expression
-  UE2. Anglais
-  UE4. Culture Économique, Juridique et Managériale
-  UE5. Développement de la relation client et vente conseil
-  UE6. Animation et dynamisation de l'offre commerciale
-  UE7. Gestion opérationnelle
-  UE8. Management de l'équipe commerciale



TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	7
UE1. CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION.....	11
Avant-propos.....	12
Partie 1 La synthèse de documents – Questions	13
Partie 2 L'écriture personnelle – L'essai	22
UE2. ANGLAIS	27
Avant-propos.....	28
Partie 1 Présentation de l'épreuve d'Anglais	29
Partie 2 Thématiques	32
Partie 3 Tools	40
1. Link Words.....	41
2. Formules pour exprimer l'opinion	42
3. L'importance du vocabulaire.....	43
4. Parler de soi, de son expérience et de son entreprise	44
5. La grammaire	45
6. La prononciation	46
7. Business letter (corrigé)	47
UE4. CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE	49
Avant-propos.....	50

PREMIÈRE ANNÉE : THÈMES 1, 2 ET 3.....	51
Thème 1	L'entreprise, une entité ouverte sur l'extérieur.....
	51
	1. Les acteurs économiques : leurs échanges, et leurs impacts sur la vie en entreprise52
	2. Les conséquences économiques engendrées par ces échanges, sur les modalités du travail.....58
	3. Les bases du Droit des Contrats, socle de l'organisation de l'entreprise.....59
	4. L'organisation juridique des échanges, leurs possibilités et spécificités.....63
	5. Finalités et performance de l'entreprise.....65
	6. Entreprendre & manager.....67
Thème 2	L'activité économique, en comprendre ses actions et sa régulation
	72
	7. De la croissance au développement : éclairages théoriques et constats pratiques.....73
	8. La régulation grâce aux normes juridiques.....81
Thème 3	L'activité de l'entreprise, en saisir son organisation et ses leviers.....
	88
	9. Mieux cerner l'environnement global de l'entreprise89
	10. Les choix de production, déterminants pour l'avenir de la firme.....92
	11. Connaître les offres de structures juridiques afin de mieux choisir le statut de son entreprise97
	12. Prendre conscience que l'organisation de l'entreprise est un tout100
	13. Connaître les offres financières pour pouvoir orienter les modes de financements de son entreprise..... 102
DEUXIÈME ANNÉE : THÈMES 4, 5 ET 6.....	108
Thème 4	L'impact des outils digitaux sur la vie de l'entreprise
	108
	14. Le numérique et les choix faits dans le monde de l'entreprise109
	15. Le numérique, un levier de transformation des modes de travail.....114
	16. Le numérique exige une meilleure protection des personnes.....117
	17. Le numérique impose un nouveau cadre aux entreprises120
	18. Le numérique « repense » les règles du management.....125
Thème 5	Les mutations du travail dans un monde complexe et volatil
	131
	19. Les évolutions historiques du marché du travail132
	20. La gestion du marché du travail <i>via</i> les formes du contrat de travail137
	21. L'environnement juridique du salarié143
	22. La gestion des compétences148
	23. L'entretien des leviers de la motivation152
Thème 6	Le sens des choix stratégiques à mener par l'entreprise.....
	158
	24. Le fonctionnement de la démarche stratégique de l'entreprise159
	25. Le diagnostic stratégique une étape primordiale pour l'entreprise.....161
	26. L'affirmation des choix stratégiques de l'entreprise.....162
	27. Conclusion transversale Cejm.....169
Corrigés	174
Auteurs à connaître.....	194

UE5. DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL.....	197
Le dossier numérique.....	198
L'épreuve.....	199
Partie 1	
Assurer la veille informationnelle.....	200
1. La veille, définition et enjeux.....	201
2. Le système d'information commercial.....	205
Partie 2	
Réaliser et exploiter des études commerciales.....	208
Introduction.....	209
1. Les études quantitatives et qualitatives	210
2. L'étude de la concurrence (veille concurrentielle)	213
3. La zone de chalandise.....	216
Partie 3	
Vendre dans un contexte omnicanal.....	218
1. L'omnicanalité.....	219
UE6. ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE.....	221
1. Élaborer en continu l'offre de produits et/ou de services.....	222
2. Organiser l'espace commercial	223
3. Développer les performances de l'espace commercial	227
4. Mettre en place la communication commerciale, interne et externe.....	230
5. Évaluer l'action commerciale	231
Corrigés.....	233
UE7. GESTION OPÉRATIONNELLE.....	245
Introduction.....	246
1. Principes fondamentaux de comptabilité.....	247
2. Les documents comptables de base	251
3. Le processus de facturation	264
4. Amortissements d'immobilisations.....	272
5. Les provisions sur stock et créances	280
6. Le financement par emprunt indivis	283
7. Les bases de l'analyse financière.....	289
8. La prévision des ventes	313
9. La gestion des stocks et des approvisionnements.....	326
10. La méthode du coût variable (<i>Direct costing</i>).....	338
11. La fonction investissement.....	345
12. La démarche budgétaire	353
13. Les tableaux de bord	359

UE8. MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE	363
Avant-propos.....	364
Partie 1	
Première année – Thème 1 à 5 : Comprendre et savoir organiser	366
Thème 1. Introduction au management.....	367
Thème 2. Des besoins de recruter aux connaissances des process	369
Thème 3. De la connaissance des différents types de contrats à leurs applications.....	374
Thème 4. De la conduite d'entretien à l'intégration des nouveaux recrutés	377
Thème 5. Savoir organiser les tâches par le recours aux outils de planification	383
Partie 2	
Deuxième année – Thème 6 à 11 : Animer l'équipe commerciale et Performer	385
Thème 6. Les techniques de conduite de réunion	386
Thème 7. Accompagner et motiver l'équipe commerciale.....	388
Thème 8. La gestion des hommes et leurs formations dans le respect des règles.....	389
Thème 9. Des modalités de diffusion de l'information à la gestion des conflits.....	394
Thème 10. Initiation aux techniques de gestion de crise et gestion du changement	396
Thème 11. La notion de performance : des mesures à l'analyse collective et individuelle	399
Corrigés	401
SUJETS 2024.....	417
UE2 et UE3 – Anglais – Sujet	418
UE2 – Anglais – Corrigé	421
UE4 – CEJM – Sujet	423
UE4 – CEJM – Corrigé.....	433
UE7 – Gestion – Sujet.....	439
UE7 – Gestion – Corrigé.....	449
UE8 – Management – Sujet	455
UE8 – Management – Corrigé.....	471
SUJETS 2025.....	483
Anglais – Sujet.....	484
Anglais – Corrigé.....	488
CEJM – Sujet	490
CEJM – Corrigé.....	505
Management de l'équipe commerciale – Sujet	519
Management de l'équipe commerciale – Corrigé.....	533
Gestion opérationnelle – Sujet	542
Gestion opérationnelle – Corrigé.....	551