



**ACADÉMIE
DE NANTES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PRÉSENTATION DES ÉPREUVES CERTIFICATIVES DU BTS

« MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL »

JEUDI 04 DÉCEMBRE 2025

Animatrices

Sylvie HARZELEC-SYLVESTRE, IA-IPR économie-gestion,

Nadia LE GRAND, professeure en économie et Gestion, lycée Victor Hugo, Château-Gontier

OBJECTIFS VISÉS

- Présenter la modification de codification des épreuves conformément à l'arrêté du 8 juillet 2024
- Présenter le déroulement des épreuves professionnelles certificatives en mode ponctuel
- Répondre aux questions

SOMMAIRE

- **Les documents de référence**
- **L'épreuve professionnelle E5** (Développement relation client et vente conseil)
- **L'épreuve professionnelle E6** (Animation Dynamisation de l'Offre Commerciale)
- **L'épreuve professionnelle E7** (Gestion opérationnelle)
- **L'épreuve professionnelle E8** (Management de l'équipe commerciale)
- Présentation des épreuves facultatives
- Contrôle de conformité et durée des stages

LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Référentiel du BTS MCO - « Management Commercial Opérationnel », (arrêté du 15 octobre 2018),
- Arrêté du 8 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 15 octobre 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur «management commercial opérationnel »,
- Circulaire nationale d'organisation du BTS,
- Et la circulaire académique.

Les épreuves E5 et E6

- L'épreuve **E5 « Développement de la Relation Client et Vente Conseil »** vise à évaluer les quatre compétences correspondant au **Bloc 1** : « Développer la Relation Client et assurer la Vente conseil »,
- L'épreuve **E6 « Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale »** valide les cinq compétences liées au Bloc 2 : « Animer et Dynamiser l'Offre Commerciale ».
 - ⇒ En prenant appui sur les activités commerciales courantes vécues ou observées en unité commerciale ou proposées par l'équipe pédagogique.
 - ⇒ Présentées dans un dossier numérique personnel produit par le candidat, constitué tout au long de sa formation, déposé sur Santorin.

Le déroulement de l'épreuve E5 – DRCVC et de l'épreuve E6 - ADOC

Epreuve professionnelle E5 Développement de la relation client et vente conseil	U5	3	17	Ponctuelle Orale	30 minutes
Epreuve professionnelle E6 Animation et dynamisation de l'offre commerciale	U6	3	17	Ponctuelle Orale	30 minutes

➤ Epreuve orale - Coefficient 3

➤ **Durée** de chaque épreuve : 30 mn

⇒ **Pendant 10 minutes maximum**, le (la) candidat(e) présente le ou les contexte(s) des activités professionnelles réalisées et les compétences mobilisées dans ce cadre, en utilisant nécessairement une présentation numérique.

⇒ Ensuite, **pendant le temps restant**, la commission d'évaluation **interroge** le (la) candidat(e) sur chacune des compétences des blocs.

Les compétences évaluées en DRCVC (E5)

■ Assurer la veille informationnelle

Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.
L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.

■ Réaliser et exploiter des études commerciales

Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte.
Les résultats des études sont exploitables.

■ Vendre dans un contexte omnicanal

La démarche de vente conseil est pertinente.
Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte.

■ Entretenir la relation client

Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.
Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints.
La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle.

Les compétences évaluées en ADOC (E6)

■ Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services

L'analyse de la demande est pertinente

L'analyse de l'offre est pertinente

L'offre proposée correspond aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne

■ Organiser l'espace commercial

L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.

Les principes d'aménagement de l'enseigne sont mis en œuvre.

Les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.

Les compétences évaluées en ADOC (E6)

- Développer les performances de l'espace commercial

Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne.
- Mettre en place la communication commerciale

Le choix des outils et des messages de communication est approprié
- Évaluer l'action commerciale

Les performances d'implantation sont analysées.
Les retombées de la communication commerciale sont analysées.
Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales.

Les descripteurs des grilles d'évaluation par compétences

Lors de l'épreuve

- Les candidats formulent des **objectifs**,
- Ils présentent leur **démarche** pour les atteindre,
- Ils s'appuient sur les **savoirs associés**, des **outils opérationnels**,
- Ils **analysent les situations professionnelles** vécues en prenant du recul.

Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils adaptés
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

Évaluation - notation

Toutes les compétences doivent être évaluées (E5/E6).
La notation s'effectue à partir du profil obtenu.

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	
<u>Assurer la veille informationnelle :</u> Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision		✗				- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés. - L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.
<u>Réaliser et exploiter des études commerciales</u> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats				✗		- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte. - Les résultats des études sont exploitables.
<u>Vendre dans un contexte omnicanal</u> Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente				✗		- La démarche de vente conseil est pertinente - Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte - Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints - La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle
<u>Entretenir la relation client</u> Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client »			✗			- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées. - Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints. - La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20

L'épreuve E7 – Gestion opérationnelle

Epreuve professionnelle E7 Gestion opérationnelle	U7	3	17	Ponctuelle écrite	3 heures
---	----	---	----	-------------------	----------

- Forme ponctuelle **écrite**
- **Durée** : 3 heures
- **L'épreuve E7 gestion opérationnelle** vise à évaluer les trois compétences du bloc de compétences 3 : « Assurer la gestion opérationnelle »
- L'épreuve prend appui sur **l'étude d'un cas de gestion d'une UC.**
- Elle peut comporter des questions à choix multiples.
- Elle propose des situations professionnelles destinées à présenter :
 - ⇒ Le contexte commercial support de l'épreuve ;
 - ⇒ Les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés.

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

L'épreuve E8 – Management de l'équipe commerciale

- **L'épreuve E8** vise à évaluer les quatre compétences du bloc de compétences 4 : « **Manager l'Equipe Commerciale** »,
- En prenant appui sur **le contexte national publié en début d'année civile** (*contexte identique pour les candidats évalués en CCF ou en ponctuel*)
 - ⇒ Il est important que les candidats s'approprient le contexte national à partir du mois de janvier.
 - ⇒ Les candidats doivent proposer des actions concrètes, des outils opérationnels de management.
 - ⇒ Les savoirs mobilisés ne suffisent pas pour évaluer la maîtrise des compétences.

Le déroulement de l'épreuve E8 - MEC

Epreuve professionnelle E8 Management de l'équipe commerciale	U8	3	17	Ponctuelle écrite	2 h 30
---	----	---	----	-------------------	--------

- Forme ponctuelle écrite
- **Durée** : 2 heures 30 - **coefficient 3**
- L'épreuve propose des situations professionnelles à partir :
 - ⇒ Des annexes tirées du contexte managérial national,
 - ⇒ Un questionnaire dirigé qui permet d'évaluer plusieurs compétences managériales.

Matériel autorisé durant l'épreuve :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Les épreuves facultatives

Exceptionnellement pour cette session 2026, les candidats en MCO ont la possibilité de choisir jusqu'à deux épreuves facultatives en plus de l'engagement étudiant, que les épreuves soient en position « inscrite » ou « bénéfice ».

⇒ Épreuve facultative

⇒ Liberté et choix éclairé du candidat de s'y inscrire

Bloc facultatif : Langue vivante 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - Compréhension de documents - Production et interactions orales	Unité UF1 : LV 2
Bloc facultatif : Parcours de professionnalisation à l'étranger - Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel - Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français - Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises	Unité UF2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger
Bloc facultatif : Entrepreneuriat - Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale - Choisir le positionnement de l'unité commerciale - Evaluer le potentiel commercial - Mesurer la solidité des relations de partenariat envisagées - Effectuer la gestion prévisionnelle des ressources humaines - Etudier la faisabilité financière du projet de création ou de reprise	Unité UF3 : Entrepreneuriat
Bloc facultatif : Engagement étudiant - Approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E5. - Développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme et plus particulièrement s'agissant des compétences évaluées dans l'épreuve E5.	Unité UF4 : Engagement étudiant

L'EF2 – Parcours de professionnalisation à l'étranger

EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	UF2 (***)			Ponctuelle Orale	20 minutes
---	--------------	--	--	---------------------	------------

- **Epreuve orale de 20 mn** : exposé de 10 minutes max. pour exposer les points saillants de son séjour à l'étranger, suivie d'une phase de dialogue avec la commission d'interrogation.
- Prend appui sur les activités réalisées lors d'un ou plusieurs **stages à l'étranger pour une durée cumulée de 2 mois minimum**. (le stage à l'étranger se substitue au stage en France pour y conduire les activités validées en E5 et E6)
- L'épreuve prend appui sur 2 documents : **une grille d'évaluation complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger et une note de 8 à 10 pages** rédigée par le candidat.
- Elle s'attache à évaluer la capacité d'analyse du candidat, ainsi que son adaptabilité à des contextes professionnels et culturels hors France.

L'EF3 – Entrepreneuriat

EF3 Entrepreneuriat	UF3 (***)			Ponctuelle Orale	20 minu- tes
---------------------	--------------	--	--	---------------------	-----------------

- **Epreuve orale de 20 mn** : 10 mn présentation par le candidat suivie d'un échange avec le jury sur le temps restant
- **L'EF3** vise à évaluer les compétences des candidats dans le domaine de la création ou de la reprise d'une unité commerciale physique ou virtuelle, à savoir la créativité, la capacité d'analyse et la rigueur du candidat, ainsi que sa maîtrise des règles de gestion dans une perspective de pérennité de l'activité proposée.
- L'épreuve Entrepreneuriat s'appuie sur la CEJM, les 4 blocs de compétences et les **compétences spécifiques relevant de la définition d'un modèle économique (business model) et de sa traduction par un plan d'affaires (business plan).**
- L'épreuve prend appui sur **dossier personnel numérique d'une 10aine de pages** déposé par le candidat présentant le projet de création ou de reprise d'une unité commerciale accompagné du modèle économique et du plan d'affaires.

L'EF3 – Entrepreneuriat

EF3 Entrepreneuriat	UF3 (***)			Ponctuelle Orale	20 minu- tes
---------------------	--------------	--	--	---------------------	-----------------

Les critères d'évaluation :

- Le **diagnostic** est clair et pertinent,
- Le **positionnement** retenu est judicieux et en cohérence avec le diagnostic,
- Le **potentiel commercial** est réaliste et correctement évalué,
- Les **partenaires** envisagés couvrent les besoins de l'unité commerciale,
- Les besoins en **ressources humaines** sont correctement anticipés,
- Le **plan de financement** est rigoureux, clair, complet et précis.
 - ⇒ *d'où la nécessité de proposer des outils de gestion*
 - ⇒ *Le candidat doit maîtriser l'ensemble du projet si réalisé en groupe*

Article L611-9 du Code de l'éducation

Modifié par LOI n°2023-610 du 18 juillet 2023 - art. 8

Les compétences, connaissances et aptitudes acquises par un étudiant dans le cadre d'une **activité bénévole** au sein d'une association régie par la loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association ou inscrite au registre des associations en application du code civil local applicable dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, **d'une activité professionnelle**, **d'une activité sportive** exercée par les personnes inscrites sur les listes mentionnées à l'article L. 221-2 du code du sport, **d'une activité militaire** dans la réserve opérationnelle prévue au titre II du livre II de la quatrième partie du code de la défense, **d'un engagement dans la réserve opérationnelle de la police nationale** prévue à la section 4 du chapitre Ier du titre Ier du livre IV du code de la sécurité intérieure, **d'un engagement dans la réserve opérationnelle de l'administration des douanes** prévue au chapitre II bis du titre II du code des douanes, **d'un engagement de sapeur-pompier volontaire** prévu à l'article L. 723-3 du code de la sécurité intérieure, **d'un service civique** prévu au II de l'article L. 120-1 du code du service national ou **d'un volontariat dans les armées** prévu à l'article L. 121-1 du même code sont validées au titre de sa formation, selon des modalités fixées par décret.

L'EF4 – Engagement étudiant

EF4 Engagement étudiant	UF4 (***)	Ponctuelle Orale	20 minutes
-------------------------	--------------	---------------------	------------

- **Epreuve orale de 20 minutes à l'issue de l'épreuve E5** : 10 mn d'exposé par le candidat suivi par un échange avec le jury
- L'épreuve s'appuie sur une **fiche d'engagement étudiant** (En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler)
- L'EF4 vise un approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E5 en DRCVC (bloc 1)
- Et permet le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

**En aucun cas, il ne peut s'agir d'une nouvelle
présentation de l'option Entrepreneuriat**

Contrôle de conformité des dossiers

	E5	E6
Absence de dépôt du dossier à la date fixée par la circulaire académique		
Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice		
Document(s) constituant le dossier non visé(s) ou non signé(s) par les personnes habilitées		
Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen		

Durée des stages

- Durée totale : de **14 à 16 semaines**
- Durée minimale de **4 semaines consécutives** en 1^{ère} année
- Dans une ou deux unités commerciales, d'une taille suffisante pour justifier le recours à un technicien supérieur.

