



# MCO - NDRC

Formations en 2 ans - Diplômes d'État de niveau 5

APPRENTISSAGE | ALTERNANCE | INITIAL

**BTS**  
**BAC+2**

Diplôme d'état  
niveau 5

MCO - MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

NDRC - NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## POURSUITE D'ÉTUDES



**BACHELOR**  
BAC+3

Certification RNCP  
niveau 6

Bachelor - RESSOURCES HUMAINES

Bachelor - BANQUE ASSURANCE

Bachelor - E-BUSINESS

Bachelor - MARKETING COMMERCE

Bachelor - IMMOBILIER



**MASTÈRE**  
BAC+4/5

Certification RNCP  
niveau 7

Mastère - MANAGER D'AFFAIRES

Mastère - RESSOURCES HUMAINES

Mastère - MANAGEMENT DIGITAL



# BTS MCO

## Management Commercial Opérationnel

### » OBJECTIFS

Avec ce diplôme, le technicien supérieur en Management Commercial Opérationnel se destine à prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale physique ou virtuelle. Il prend en charge la relation client dans sa globalité et il est en charge de l'animation et de la dynamisation d'une offre commerciale omnicanale. Il assure enfin la gestion opérationnelle de l'unité commerciale et il est en capacité de manager une équipe.

### COMPÉTENCES



### ACTIVITÉS



#### Enseignements professionnels

- **Développement de la relation client et vente conseil**
  - Assurer la veille informationnelle
  - Réaliser des études commerciales
  - Vendre
  - Entretenir la relation client
- **Animer et dynamiser l'offre commerciale**
  - Élaborer et adapter l'offre de produits et de services
  - Organiser l'espace commercial et en développer les performances
  - Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- **Gestion opérationnelle**
  - Gérer les opérations courantes
  - Prévoir et budgétiser les actions
  - Analyser les performances
- **Management de l'équipe commerciale**
  - Organiser le travail de l'équipe
  - Recruter et animer l'équipe
  - Évaluer les performances de l'équipe



#### Enseignements généraux

- **Culture générale et expression**
  - S'exprimer à l'écrit et synthétiser des informations
- **Communication en langue vivante étrangère**
  - S'exprimer en anglais à l'oral et à l'écrit dans le cadre d'une mise en situation commerciale
- **Culture économique, juridique et managériale**
  - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée sur des problématiques économiques, juridiques et managériales (exploitation d'une base de données, proposition de solution, diagnostic et analyse)



### DÉBOUCHÉS

Conseiller(-ère) de vente et de services  
Vendeur (-euse)/conseil physique ou en e-commerce  
Chargé(e) de clientèle  
Chargé(e) du service client  
Marchandiseur (-se)  
Manager adjoint  
Second de rayon  
Manager d'une unité commerciale de proximité

### 3 OPTIONS AU CHOIX

**Entrepreneuriat** : Tu seras coaché par des professionnels pour apprendre comment créer une entreprise, développer une activité et surtout identifier des idées innovantes.

**LV2 ESPAGNOL** : Une mise à niveau en Espagnol te permettra d'optimiser ta moyenne à l'Examen Officiel.

**International** : Les pratiques professionnelles à l'international à travers des interventions de professionnels, des séminaires et un voyage à l'étranger possible

### VALIDATION :

BTS Management Commercial Opérationnel Diplôme d'État Niveau 5 (Bac +2)

### Modalités d'ÉVALUATION

2 BTS blancs par année et examen final BTS officiel

**L'Escot est centre d'examens officiel du BTS MCO**



# BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### » OBJECTIFS

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste itinérant, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité depuis la prospection jusqu'à la fidélisation client. La digitalisation de son activité implique une bonne maîtrise des canaux de communication : réseaux sociaux, sites web, recommandations, blogs..

### COMPÉTENCES



### ACTIVITÉS



#### Enseignements professionnels

- **Relation client et négociation – vente**
  - Cibler et prospecter la clientèle
  - Négocier et accompagner la relation client
  - Organiser et animer un événement commercial
  - Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- **Relation client à distance et digitalisation**
  - Maîtriser la relation « omnicanal »
  - Animer la relation client digitale
  - Développer la relation client en e-commerce et maîtriser les logiciels de création de site type wordpress/ prestashop
- **Relation client et animation de réseaux**
  - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
  - Développer et animer un réseau de partenaires
  - Créer et animer un réseau de vente directe



#### Enseignements généraux

- **Culture générale et expression**
  - S'exprimer à l'écrit et synthétiser des informations
- **Communication en langue vivante étrangère**
  - S'exprimer en anglais à l'oral et à l'écrit dans le cadre d'une mise en situation commerciale
- **Culture économique, juridique et managériale**
  - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée sur des problématiques économiques, juridiques et managériales (exploitation d'une base de données, proposition de solution, diagnostic et analyse)

### 3 OPTIONS AU CHOIX

**Entrepreneuriat** : Tu seras coaché par des professionnels pour apprendre comment créer une entreprise, développer une activité et surtout identifier des idées innovantes.

**LV2 ESPAGNOL** : Une mise à niveau en Espagnol te permettra d'optimiser ta moyenne à l'Examen Officiel.

**International** : Les pratiques professionnelles à l'international à travers des interventions de professionnels, des séminaires et un voyage à l'étranger possible



### DÉBOUCHÉS

Attaché commercial  
Agent commercial  
Conseiller/chargé de clientèle  
Prospecteur  
Téléprospecteur  
Animateur des ventes  
Commercial web

### VALIDATION :

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
Diplôme d'État Niveau 5 (Bac +2)

### Modalités d'ÉVALUATION

2 BTS blancs par année et examen final BTS officiel  
L'Escot est centre d'examen officiel du BTS NDRC

FORMATION  
BAC+2

# BTS

## NRDC - MCO

<b>Prérequis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titulaire d'un Baccalauréat ou d'une certification professionnelle de niveau 4.</li> <li>■ Candidature validée : Étude du dossier de candidature, tests, entretiens individuel et collectif</li> </ul>
<b>Statuts possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Alternance</b> : parcours de formation de 24 mois en alternance, en contrat de professionnalisation ou en apprentissage</li> <li>■ <b>Initial</b> : parcours de formation de 24 mois en initial avec une convention de stage</li> <li>■ <b>Parcours mixte</b> : Possibilité de faire la 1ère année en initial (stage) et de poursuivre en alternance la 2ème année (en contrat de professionnalisation ou en apprentissage)</li> </ul>
<b>Durée et rythme de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Alternance</b> : 2 jours en centre &amp; 3 jours en entreprise /semaine (lundi mardi ou jeudi vendredi)</li> <li>■ <b>Initial</b> : 2 à 3 jours de formation par semaine en centre avec des périodes de stage</li> </ul>
<b>Les chiffres de performance en 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de réussite BTS NDRC : 64%</li> <li>■ Taux de réussite BTS MCO : 74%</li> <li>■ Taux de satisfaction moyen des candidats sur l'accompagnement de l'ESCCOT: 94%</li> <li>■ Taux de satisfaction moyen des apprenants (accueil et intégration/outils collaboratifs) : 93%</li> </ul>
<b>Tarifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation, la formation est financée par l'OPCO en fonction de l'entreprise donc gratuit pour l'apprenant</li> <li>■ Pour les demandeurs d'emploi : possibilité d'utiliser son CPF et d'avoir un financement par la région Bretagne sous conditions <a href="https://www.bretagne.bzh/aides/fiches/copie-de-qualif-emploi/">https://www.bretagne.bzh/aides/fiches/copie-de-qualif-emploi/</a></li> <li>■ En Initial : 3 750euros / an</li> </ul>
<b>Méthodes mobilisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Formation en présentiel</b></li> <li>■ Un nombre d'heures en E-learning</li> <li>■ Plateforme E-learning : ESCCOT LINK</li> <li>■ Jeux de rôles, cas pratiques, dossiers professionnels</li> <li>■ Séminaires professionnels</li> <li>■ Accès à des mises à niveau</li> </ul>
<b>Accessibilité</b> aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Locaux accessibles et places de parking dédiées</li> <li>■ Accompagnement personnalisé (aménagement du poste de travail, des examens, aides financières à l'achat de matériel avec l'Agefiph,...)</li> <li>■ Référent handicap : <b>M. Ludovic HAPDEY</b> (l.hapdey@groupe-esccot.fr)</li> </ul>
<b>Diplôme d'État de niveau 5</b>	<p>C'est un diplôme national de l'enseignement supérieur professionnel, délivré par l'État . Il est constitué de 3 blocs de compétences en matières générales et jusqu'à 4 blocs en matières professionnelles .</p>