GROUPE IGF

Guide 2026-2027
Mise à jour : 23/10/2026

BTS MCO · GUIDE 2026-2027

Débouchés et poursuites d'études

BTS Management commercial opérationnel

Les métiers auxquels prépare le BTS MCO, la réalité du marché de l'emploi, les évolutions possibles et les poursuites d'études.

14 fiches métiers
missions, compétences, conditions de travail, évolutions

Le marché de l'emploi
offres, salaires proposés, embauches : chiffres France Travail 2026

Évoluer
carrière, VAE, formation tout au long de la vie

Poursuivre ses études
voie par voie : accès, durée, reconnaissance, démarches

Campus Paris 12e – 10, rue de la Véga

01 48 05 76 69 www.groupeigf.com secretariat@groupeigf.com

Ce que permet le BTS MCO

Selon sa fiche RNCP, le titulaire du BTS MCO a vocation à « prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale » : magasin, rayon, agence ou site marchand. Il développe la relation client, anime l'offre, gère l'activité et manage une équipe. Ce guide présente les métiers auxquels le diplôme prépare et les chemins pour poursuivre ses études.

Les activités visées par le diplôme

- Développer la relation client et assurer la vente conseil : information commerciale, vente, suivi et fidélisation de la clientèle
- Animer et dynamiser l'offre commerciale : assortiment, agencement de l'espace, promotions et animations
- Concevoir la communication commerciale, interne et externe, de l'unité commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle : objectifs, approvisionnements, stocks, budgets, performances et reporting
- Manager l'équipe commerciale : plannings, organisation du travail, recrutement, animation, évaluation et formation

Activités et secteurs : fiche RNCP38362, France compétences.

Où travailler ?

Principalement la distribution alimentaire et spécialisée, les unités commerciales de producteurs, le e-commerce, les prestataires de services et les associations qui vendent des produits ou des services, auprès de particuliers comme de professionnels.

Employeurs types : Magasins et points de vente, grande distribution, agences commerciales, sites de vente en ligne.

Sommaire

Panorama des métiers 3
Le marché de l'emploi en un coup d'œil 4
Fiches métiers (14) 5
Évoluer dans son métier 19
Poursuivre ses études 20
Réussir son insertion · S'informer · Sources 22

Comment lire les fiches métiers

Chaque fiche correspond à une fiche métier du répertoire ROME de France Travail. Elle reprend les métiers de la plaquette qui s'y rattachent, puis présente :

- les **missions** et les **compétences clés** du métier ;
- le **marché de l'emploi en France** : offres déposées et personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois, **salaires bruts mensuels proposés** par 80 % des offres, difficulté de recrutement, types de contrat à l'embauche ;
- les **conditions d'accès**, les **conditions de travail** et les **métiers proches**, pour envisager une évolution.

Les chiffres décrivent le métier, tous niveaux d'expérience confondus : ils ne constituent ni une promesse d'emploi ni une garantie de salaire. Les résultats propres au Groupe IGF figurent sur la page « Nos résultats » de groupeigf.com.

Le BTS MCO dans le répertoire des métiers de France Travail

France Travail cite le BTS MCO parmi les certifications associées à 6 des 14 fiches de ce guide :

1. Vendeur / Vendeuse en équipement de la maison
2. Vendeur / Vendeuse en accessoires de la personne
7. Chargé / Chargée de merchandising
8. Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires
9. Responsable de caisses
11. Chef / Cheffe de secteur magasin

La rubrique « Accès » de la fiche D1510 (Chef / Cheffe de secteur magasin) cite expressément le diplôme.

Les métiers du BTS MCO

Vingt métiers figurent dans la plaquette du BTS MCO. Ils se répartissent en quatre familles, décrites par quatorze fiches métiers de France Travail.

Vente et conseil

Accueillir, conseiller et vendre, en magasin comme en ligne

1. **Vendeur / Vendeuse en équipement de la maison** p. 5
   Conseillère / conseiller de vente et de services · Vendeuse-conseil / vendeur-conseil (exemple : équipement de la maison)
2. **Vendeur / Vendeuse en accessoires de la personne** p. 6
   Vendeuse-conseil / vendeur-conseil (exemple : accessoires de la personne)
3. **Responsable e-commerce** p. 7
   Vendeuse / vendeur conseil en e-commerce · Responsable e-commerce AVEC EXPÉRIENCE

Rayon, merchandising et caisses

Faire vivre l'offre en magasin : assortiment, présentation, flux de clients

7. **Chargé / Chargée de merchandising** p. 11
   Marchandiseuse / marchandiseur
8. **Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires** p. 12
   Seconde / second de rayon · Cheffe / chef de rayon AVEC EXPÉRIENCE · Manageuse / manageur de rayon AVEC EXPÉRIENCE
9. **Responsable de caisses** p. 13
   Manageuse / manageur de caisses AVEC EXPÉRIENCE

Relation client

Informer, accompagner et fidéliser les clients, avant comme après l'achat

4. **Chargé / Chargée de relation client** p. 8
   Chargée / chargé de clientèle
5. **Assistant / Assistante service clients** p. 9
   Chargée / chargé du service client
6. **Responsable service clients** p. 10
   Manageuse / manageur de la relation client AVEC EXPÉRIENCE

Management de l'unité commerciale

Gérer un point de vente, un secteur ou un département, et encadrer une équipe

10. **Responsable de boutique** p. 14
    Manageuse adjointe / manageur adjoint · Manageuse / manageur d'une unité commerciale de proximité · Manageuse / manageur d'une unité commerciale AVEC EXPÉRIENCE
11. **Chef / Cheffe de secteur magasin** p. 15
    Assistante / assistant chef de secteur · Responsable de secteur ou de département AVEC EXPÉRIENCE
12. **Responsable de département en grande distribution** p. 16
    Responsable de drive AVEC EXPÉRIENCE
13. **Directeur / Directrice de magasin de grande distribution** p. 17
    Responsable adjointe / adjoint de magasin AVEC EXPÉRIENCE
14. **Chef / Cheffe des ventes** p. 18
    Cheffe / chef des ventes AVEC EXPÉRIENCE

En gras, l'intitulé de la fiche métier de France Travail (répertoire ROME) ; en dessous, les métiers de la plaquette 2026-2027 qui s'y rattachent. Ces métiers sont issus de la fiche RNCP38362 (France compétences), complétée des appellations usuelles du secteur ; leur rattachement aux fiches ROME est établi par le Groupe IGF. Les numéros renvoient aux fiches des pages suivantes. « Avec expérience » : métier présenté par la plaquette comme accessible après quelques années d'exercice. La fiche RNCP38362 rattache le diplôme aux codes ROME D1401, D1501, D1506, M1704 et M1705. Pour décrire précisément chacun des métiers de la plaquette, ce guide s'appuie sur les fiches du répertoire ROME 4.0 qui leur correspondent le mieux.

Le marché de l'emploi en un coup d'œil

Les métiers visés par le diplôme, comparés à partir des mêmes indicateurs France Travail, pour la France entière.

Fiche métier	Offres sur 12 mois	Personnes en recherche sur 12 mois	Salaire brut mensuel proposé (80 % des offres)	Difficulté de recrutement	CDI à l'embauche
1. Vendeur / Vendeuse en équipement de la maison	24 940	36 680	1 802 – 2 000 €	Très faible	20 %
2. Vendeur / Vendeuse en accessoires de la personne	6 620	27 560	non publié	Très faible	17 %
3. Responsable e-commerce	5 830	3 130	1 802 – 3 941 €	Très faible	26 %
4. Chargé / Chargée de relation client	6 670	2 210	1 802 – 2 600 €	Très faible	34 %
5. Assistant / Assistante service clients	2 090	610	1 802 – 3 033 €	Très faible	32 %
6. Responsable service clients	25 370	7 930	1 802 – 2 917 €	Faible	38 %
7. Chargé / Chargée de merchandising	2 470	2 270	1 802 – 2 123 €	Très faible	5 %
8. Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires	17 490	4 510	1 802 – 2 531 €	Très faible	29 %
9. Responsable de caisses	5 600	1 440	1 802 – 2 181 €	Très faible	23 %
10. Responsable de boutique	43 950	21 930	1 900 – 2 811 €	Très faible	30 %
11. Chef / Cheffe de secteur magasin	3 670	1 000	1 911 € – n.s.	Très faible	34 %
12. Responsable de département en grande distribution	7 580	510	1 885 – 3 266 €	Très faible	34 %
13. Directeur / Directrice de magasin de grande distribution	14 020	3 700	2 086 – 4 383 €	Très faible	42 %
14. Chef / Cheffe des ventes	4 270	1 640	1 971 – 4 583 €	Faible	31 %

Lire ce tableau

- **Offres** : offres déposées par les employeurs et partenaires auprès de France Travail sur les 12 derniers mois (2e trimestre 2026). Toutes les offres ne passent pas par France Travail.
- **Personnes ayant recherché ce métier** : demandeurs d'emploi ayant recherché ce métier sur la même période.
- **Salaire** : fourchette dans laquelle se situent 80 % des salaires bruts mensuels indiqués dans les offres (2e trimestre 2026), hors primes et commissions éventuelles.
- **Difficulté de recrutement** : indicateur France Travail et Dares (2025), de « très faible » à « très élevée ».
- **n.s.** : borne haute publiée par France Travail supérieure à 15 000 € par mois, atypique : elle n'est pas reprise.
- **CDI à l'embauche** : part des embauches réalisées en CDI au 3e trimestre 2025 (Acoss et MSA) ; les autres embauches sont des CDD. Chaque fiche métier détaille la répartition par durée de contrat.

À retenir

Les offres les plus nombreuses concernent le responsable de boutique (43 950 sur 12 mois), le responsable service clients (25 370) et la vente en équipement de la maison (24 940).

La vente en magasin est concurrentielle : 27 560 personnes ont recherché un emploi de vendeur en accessoires de la personne, pour 6 620 offres. À l'inverse, les fonctions d'encadrement (chef de rayon, responsable de caisses, chef de secteur) comptent environ une personne en recherche pour quatre offres.

Les salaires proposés démarrent autour de 1 800 € brut par mois et atteignent près de 4 400 € pour la direction de magasin de grande distribution et 4 600 € pour le chef des ventes, emplois de cadre accessibles avec de l'expérience.

À l'embauche, la part des CDI va de 5 % (merchandising) à 42 % (direction de magasin). Dans 7 métiers sur 14, les CDD de moins d'un mois représentent plus de la moitié des embauches, chaque contrat étant compté, y compris les contrats successifs d'une même personne.

Source : France Travail, MétierScope (répertoire ROME 4.0), consulté le 23/10/2026. Données nationales ; MétierScope permet de les consulter par département.

1 Vendeur / Vendeuse en équipement de la maison

Vente et conseil · fiche ROME D1212

Métiers de la plaquette : Conseillère / conseiller de vente et de services · Vendeuse-conseil / vendeur-conseil (exemple : équipement de la maison)

France Travail décrit la vente en magasin spécialité par spécialité : cette fiche et la suivante en donnent deux exemples, associés au BTS MCO.

Le vendeur en équipement de la maison conseille et accompagne ses clients dans le choix de produits d'aménagement, de décoration et d'équipement du foyer.

Missions principales

- Conseille les clients sur les produits les mieux adaptés à leurs besoins et à leur budget
- Réalise la vente de produits destinés à l'aménagement, la décoration et l'équipement du foyer
- Assure une présentation attractive des produits en magasin pour maximiser l'intérêt des clients
- Peut effectuer des opérations de service après-vente
- Peut coordonner une équipe

Compétences clés

- Conseiller les clients sur les produits les plus adaptés
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Développer et fidéliser la relation client
- Réassortir les rayons et veiller à la bonne présentation du magasin
- Accueillir, orienter, renseigner un public

Savoir-être professionnels

Avoir le sens du service · Avoir l'esprit d'équipe · Faire preuve de rigueur et de précision

Le marché de l'emploi en France

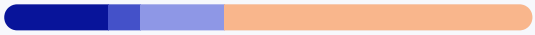
24 940
offres d'emploi sur 12 mois

36 680
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 802 à 2 000 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 20 %
- CDD de plus de 6 mois 6 %
- CDD de 1 à 6 mois 16 %
- CDD de moins d'1 mois 59 %

Accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à bac + 2 dans les secteurs de la vente et du commerce. Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans les mêmes secteurs sans diplôme particulier.

Le BTS MCO figure parmi les certifications que France Travail associe à ce métier.

Conditions d'exercice

CONDITIONS	En contact avec du public · Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes
HORAIRES	Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle de particuliers
STRUCTURES	Commerce de proximité

Intitulés rencontrés dans les offres

Droguiste · Quincaillier / Quincaillière · Vendeur / Vendeuse de salles de bains · Vendeur / Vendeuse de verre à la coupe · Vendeur / Vendeuse en aménagement du foyer · Vendeur / Vendeuse en articles d'électricité

Métiers proches

- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter
- Responsable de caisses
- Responsable de boutique

Formations citées par France Travail

France Travail ne cite pas de formation particulière pour ce métier : voir l'accès ci-dessus.

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1212 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1212), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF. Définition rédigée par le Groupe IGF d'après la fiche.

2 Vendeur / Vendeuse en accessoires de la personne

Vente et conseil · fiche ROME D1246

Métiers de la plaquette : Vendeuse-conseil / vendeur-conseil (exemple : accessoires de la personne)

Le vendeur en accessoires de la personne conseille sa clientèle sur des articles de mode et d'usage personnel : chaussures, maroquinerie, bijoux, horlogerie.

Missions principales

- Accueille et conseille les clients sur les produits les mieux adaptés à leurs besoins et envies
- Présente et met en valeur les articles, en expliquant les caractéristiques et avantages de chaque produit
- Gère les transactions de vente, en s'assurant de la satisfaction du client à chaque étape
- Participe à la gestion des stocks et à l'organisation des promotions et événements spéciaux

Compétences clés

- Conseiller sur le choix des accessoires adaptés (mode, bijoux, maroquinerie, etc.)
- Mettre en valeur les produits en vitrine et en magasin
- Fidéliser la clientèle en proposant des offres et un accompagnement personnalisé
- Participer aux opérations de merchandising et d'animation du point de vente
- Informer sur les promotions, nouveautés et services proposés

Le marché de l'emploi en France

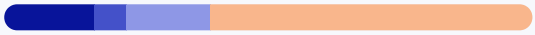
6 620
offres d'emploi sur 12 mois

27 560
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

Salaire non publié par France Travail pour ce métier

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 17 %
- CDD de plus de 6 mois 6 %
- CDD de 1 à 6 mois 16 %
- CDD de moins d'1 mois 61 %

Accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP jusqu'au bac dans le domaine du commerce ou de la vente.

Le BTS MCO figure parmi les certifications que France Travail associe à ce métier.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

Conditions d'exercice

CONDITIONS	En contact avec du public
HORAIRES	Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés · Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle de particuliers
STRUCTURES	Commerce de proximité

Intitulés rencontrés dans les offres

- Commerçant de chaussures / Commerçante de chaussures
- Commerçant en maroquinerie / Commerçante en maroquinerie
- Vendeur / Vendeuse en articles de chapellerie

Métiers proches

- Conseiller / Conseillère en image personnelle
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter
- Chargé / Chargée de merchandising
- Assistant / Assistante e-commerce

Formations citées par France Travail

France Travail ne cite pas de formation particulière pour ce métier : voir l'accès ci-dessus.

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1246 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1246), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF. Définition rédigée par le Groupe IGF d'après la fiche.

3 Responsable e-commerce

Vente et conseil · fiche ROME E1113 · emploi de cadre

Métiers de la plaquette : Vendeuse / vendeur conseil en e-commerce · Responsable e-commerce (avec expérience)

Le responsable e-commerce, ou e-commercial, développe les ventes d'une entreprise sur ses plateformes en ligne : offre, commandes, relation client et suivi de l'audience.

Missions principales

- Développe et gère un portefeuille client sur internet
- Optimise la visibilité des produits sur les plateformes de vente en ligne
- Analyse les comportements d'achat et adapte les stratégies de vente
- Collabore avec les équipes marketing pour créer des campagnes promotionnelles ciblées
- Assure le suivi des commandes et la satisfaction client
- Peut gérer les réclamations et retours de manière efficace

Compétences clés

- Administrer une vente e-commerce
- Analyser les comportements d'achat sur une plateforme en ligne
- Suivre une audience Web
- Gérer les réclamations en ligne avec réactivité et efficacité
- Surveiller les stocks virtuels pour ajuster les offres

Le marché de l'emploi en France

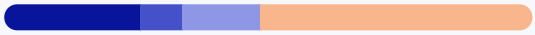
5 830
offres d'emploi sur 12 mois

3 130
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 802 à 3 941 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 26 %
- CDD de plus de 6 mois 8 %
- CDD de 1 à 6 mois 15 %
- CDD de moins d'1 mois 52 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau bac + 2 à bac + 5.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve d'autonomie
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision

Conditions d'exercice

CONDITIONS	Possibilité de télétravail · Travail en mode projet
HORAIRES	Travail en journée
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle d'entreprises · Clientèle de particuliers

Intitulés rencontrés dans les offres

- Chargé / Chargée e-commerce
- E-commercial / E-commerciale
- Web commercial / Web commerciale
- Web vendeur / Web vendeuse

Métiers proches

- Concepteur / Conceptrice de contenus multimedia
- Community manager
- Média planneur / Média planneuse
- Directeur / Directrice marketing digital

Formations citées par France Travail

- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention métiers du commerce international
- Mastère spécialisé direction marketing et digital
- Mastère spécialisé management digital
- Mastère spécialisé marketing digital et data

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche E1113 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/E1113), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF. Définition rédigée par le Groupe IGF d'après la fiche.

4 Chargé / Chargée de relation client

Relation client · fiche ROME D1415

Métiers de la plaquette : Chargée / chargé de clientèle

Le chargé de relation client est l'interlocuteur des clients : il répond à leurs demandes, traite leurs réclamations et veille à leur satisfaction.

Missions principales

- Gère et développe les relations avec les clients pour assurer leur satisfaction
- Traite les demandes et réclamations des clients
- Suit les indicateurs de performance et propose des améliorations
- Collabore avec les équipes internes pour résoudre les problèmes clients
- Maintient à jour les bases de données

Compétences clés

- Identifier, traiter une demande client
- Analyser les besoins des clients pour proposer des services adaptés
- Développer et fidéliser la relation client
- Négocier avec les clients en cas de désaccords
- Répondre aux appels téléphoniques, mails, tchat et renseigner les clients

Le marché de l'emploi en France

6 670
offres d'emploi sur 12 mois

2 210
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 802 à 2 600 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 34 %
- CDD de plus de 6 mois 12 %
- CDD de 1 à 6 mois 21 %
- CDD de moins d'1 mois 33 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau bac + 2 à bac + 3 dans le domaine commercial ou de la relation client.

Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie

Être force de proposition

Avoir l'esprit d'équipe

Conditions d'exercice

CONDITIONS	Déplacements professionnels · En contact avec du public
HORAIRES	Travail en journée · Travail saisonnier
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle d'affaires · Clientèle d'entreprises · Particuliers
STRUCTURES	Entreprises et milieux professionnels · Structure de loisirs · culturelle ou touristique

Intitulés rencontrés dans les offres

Chargé / Chargée de relation visiteurs

Chargé / Chargée de service après-vente

Métiers proches

- Commercial / Commerciale grands comptes et entreprises
- Animateur / Animatrice de vente
- Responsable du développement commercial
- Assistant / Assistante de direction

Formations citées par France Travail

- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente
- Bachelor en sciences du management - diplôme management relations clients

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1415 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1415), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF. Définition rédigée par le Groupe IGF d'après la fiche.

5 Assistant / Assistante service clients

Relation client · fiche ROME D1432

Métiers de la plaquette : Chargée / chargé du service client

L'assistant service clients, interlocuteur clé entre l'entreprise et les clients, veille à leur satisfaction et à leur fidélisation.

Missions principales

- Gère les demandes et réclamations des clients par téléphone, email ou chat
- Assure un suivi rigoureux des dossiers clients et met à jour les informations dans les bases de données
- Contribue à l'amélioration continue de la qualité du service en remontant les feedbacks clients
- Participe à la résolution des problèmes en collaboration avec les autres services de l'entreprise et améliore l'expérience client
- Peut être amené à proposer des solutions commerciales adaptées aux besoins des clients
- Assiste dans l'organisation et la mise en œuvre de campagnes promotionnelles ciblées

Compétences clés

- Traiter les demandes et réclamations des clients selon la procédure établie et en proposant des solutions adaptées
- Utiliser des logiciels de gestion de la relation client (CRM)
- Renseigner et mettre à jour une base de données clients et prospects
- Analyser les retours et les réclamations clients
- Accueillir, orienter, renseigner un public

Le marché de l'emploi en France

2090 offres d'emploi sur 12 mois

610 personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 802 à 3 033 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 32 %
- CDD de plus de 6 mois 11 %
- CDD de 1 à 6 mois 18 %
- CDD de moins d'1 mois 39 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau bac + 2 à bac + 3 dans les domaines du digital, de la gestion des relations clients, activités et techniques de communication ou du marketing opérationnel.

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Être ouvert aux changements
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Conditions d'exercice

CONDITIONS	En contact avec du public · Station assise prolongée
HORAIRES	Travail en horaires décalés · Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle de particuliers · Clientèle de professionnels
STRUCTURES	Entreprises et milieux professionnels · Organisme public

Métiers proches

- Conseiller commercial / Conseillère commerciale auprès des particuliers
- Chef / Cheffe de rayon de produits non alimentaires

Formations citées par France Travail

- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1432 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1432), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

6 Responsable service clients

Relation client · fiche ROME M1704 · emploi de cadre

Métiers de la plaquette : Manageuse / manageur de la relation client (avec expérience)

Le responsable service clients joue un rôle essentiel dans la fidélisation et la satisfaction des clients, en assurant une gestion optimale des relations.

Missions principales

- Gère et développe les relations avec les clients pour assurer leur satisfaction et fidélisation
- Supervise et forme les équipes de service client pour garantir un service de qualité
- Analyse les retours et réclamations clients pour améliorer les services
- Collabore avec d'autres départements pour améliorer l'expérience client globale
- Utilise des outils CRM pour suivre et analyser les interactions clients

Compétences clés

- Concevoir une stratégie de relation clientèle
- Concevoir des stratégies de fidélisation de la clientèle
- Évaluer la satisfaction client et ajuster les services
- Piloter une activité
- Mettre en place des solutions d'amélioration de la performance

Le marché de l'emploi en France

25 370
offres d'emploi sur 12 mois

7930
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 802 à 2 917 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 38 %
- CDD de plus de 6 mois 9 %
- CDD de 1 à 6 mois 14 %
- CDD de moins d'1 mois 39 %

Accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme allant de bac + 2 à bac + 5 en gestion de la relation client, ou en commerce et distribution. La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de réactivité

Conditions d'exercice

CONDITIONS	Déplacements professionnels · En contact avec du public · Possibilité de télétravail
HORAIRES	Travail en horaires décalés · Travail en journée
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle de particuliers · Clientèle de professionnels
STRUCTURES	Centres d'appels · Entreprises et milieux professionnels

Intitulés rencontrés dans les offres

- Adjoint / Adjointe service clients
- Chargé / Chargée de clientèle e-commerce
- Chargé / Chargée de clientèle en ligne
- Chef / Cheffe du service clients
- Customer Relationship Manager (CRM)

Métiers proches

- Consultant / Consultante en management
- Responsable de département en grande distribution
- Responsable du développement commercial
- Responsable marketing

Formations citées par France Travail

France Travail ne cite pas de formation particulière pour ce métier : voir l'accès ci-dessus.

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche M1704 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/M1704), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

7 Chargé / Chargée de merchandising

Rayon, merchandising et caisses · fiche ROME D1506

Métiers de la plaquette : Marchandiseuse / marchandiseur

Le chargé de merchandising s'occupe de la mise en place des produits afin de les rendre visibles, attractifs et faciles à acheter.

Missions principales

- Optimise la disposition des produits pour accroître la visibilité et l'attractivité
- Collabore avec les équipes de vente et marketing pour planifier les campagnes et stratégies promotionnelles
- Met à jour régulièrement les plans de merchandising en fonction des tendances du marché et des retours clients
- Peut coordonner la conception et l'installation de vitrines ou d'espaces promotionnels spéciaux
- Assure la formation du personnel de vente sur les techniques de merchandising efficaces

Compétences clés

- Organiser, aménager un espace de vente
- Optimiser l'organisation des rayons
- Vérifier la bonne disponibilité et la bonne disposition des produits en point de vente
- Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon
- Négocier l'emplacement d'un produit

Le marché de l'emploi en France

2 470
offres d'emploi sur 12 mois

2 270
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 802 à 2 123 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)

- CDI 5 %
- CDD de plus de 6 mois 1 %
- CDD de 1 à 6 mois 4 %
- CDD de moins d'1 mois 90 %

Accès au métier

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau bac + 2 à bac + 3 dans les domaines du commerce, du marketing ou de la distribution.

Le BTS MCO figure parmi les certifications que France Travail associe à ce métier.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de curiosité, d'ouverture d'esprit
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

Conditions d'exercice

CONDITIONS	Déplacements professionnels · En contact avec du public · Station debout prolongée · Travail en mode projet
HORAIRES	Travail en journée · Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité
STATUT	Intérim · Salarié secteur privé (CDI, CDD) · Travailleur indépendant
DÉPLACEMENTS	Zone nationale
STRUCTURES	Commerce de proximité · Entreprises et milieux professionnels · Hôtellerie / Restauration

Intitulés rencontrés dans les offres

- Agenceur / Agenceuse d'intérieur de magasin
- E-merchandiser
- Gondolier / Gondolière
- Marchandiseur / Marchandiseuse
- Marchandiseur visuel / Marchandiseuse visuel

Métiers proches

- Directeur / Directrice de magasin de grande distribution
- Responsable merchandising
- Chef / Cheffe de secteur magasin
- Chef / Cheffe de secteur distribution

Formations citées par France Travail

- Licence pro mention commerce et distribution
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention management des activités commerciales
- Licence pro mention métiers du commerce international
- Master mention marketing, vente

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1506 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1506), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

8 Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires

Rayon, merchandising et caisses · fiche ROME D1502

Métiers de la plaquette : Seconde / second de rayon · Cheffe / chef de rayon (avec expérience) · Manageuse / manageur de rayon (avec expérience)

La fiche D1503 décrit le même métier pour les produits non alimentaires ; elle cite aussi le BTS MCO.

Le chef de rayon produits alimentaires supervise les flux de vente des produits de son rayon pour satisfaire la clientèle.

Missions principales

- Gère l'approvisionnement et l'assortiment des produits en rayon en s'assurant de la disponibilité des stocks
- Optimise la présentation des produits par des animations et promotions en veillant à leur bonne visibilité
- Contrôle la qualité et la fraîcheur des produits alimentaires
- Supervise et forme l'équipe de vente du rayon
- Analyse les indicateurs de performance du rayon pour ajuster les stratégies commerciales
- Assure le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire

Compétences clés

- Définir des besoins en approvisionnement
- Optimiser l'agencement des produits pour maximiser les ventes
- Analyser les données de vente pour identifier les opportunités de croissance
- Organiser des actions de formation au poste de travail (périodes, conditions, évaluations…)
- Contrôler l'état de conservation d'un produit périssable

Le marché de l'emploi en France

17 490
offres d'emploi sur 12 mois

4 510
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 802 à 2 531 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 29 %
- CDD de plus de 6 mois 6 %
- CDD de 1 à 6 mois 12 %
- CDD de moins d'1 mois 53 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau bac + 2 à bac + 3 dans le domaine du commerce, un titre professionnel Responsable de rayon peut également être pertinent.

Le BTS MCO figure parmi les certifications que France Travail associe à ce métier.

Savoir-être professionnels

- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve de leadership
- Être ouvert aux changements

Conditions d'exercice

CONDITIONS	En zone frigorifique · Port et manipulation de charges lourdes ou encombrantes · Station debout prolongée
HORAIRES	Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
STRUCTURES	Commerce de proximité

Intitulés rencontrés dans les offres

- Adjoint / Adjointe au chef de rayon produits alimentaires
- Chef / Cheffe de rayon alimentaire
- Chef / Cheffe de rayon boucherie
- Chef / Cheffe de rayon boucherie-charcuterie

Métiers proches

- Chef / Cheffe de secteur magasin

Formations citées par France Travail

- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente
- Licence pro mention commercialisation des produits alimentaires

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1502 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1502), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

9 Responsable de caisses

Rayon, merchandising et caisses · fiche ROME D1508

Métiers de la plaquette : Manageuse / manageur de caisses (avec expérience)

Le responsable de caisses est un professionnel chargé de superviser et de gérer les opérations liées à la caisse dans un commerce ou une enseigne.

Missions principales

- Supervise et coordonne l'activité des caisses
- Assure la formation et le suivi des hôtes de caisse
- Optimise les flux de clients pour réduire l'attente
- Gère les litiges et assure un service client de qualité
- Contrôle les fonds de caisse et les transactions
- Peut participer à l'élaboration des stratégies commerciales du point de vente

Compétences clés

- Superviser l'activité d'une équipe
- Former et développer les compétences des équipes
- Surveiller les opérations de caisse
- Gérer les conflits en cas de litige avec un client
- Organiser le travail d'une équipe

Le marché de l'emploi en France

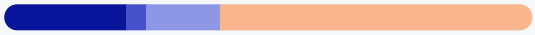
5 600
offres d'emploi sur 12 mois

1 440
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1802 à 2181 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 23 %
- CDD de plus de 6 mois 4 %
- CDD de 1 à 6 mois 14 %
- CDD de moins d'1 mois 59 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau bac à bac + 2 dans les domaines de la vente et de la gestion commerciale opérationnelle.

Le BTS MCO figure parmi les certifications que France Travail associe à ce métier.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

Conditions d'exercice

CONDITIONS	Déplacements professionnels
HORAIRES	Travail en horaires décalés · Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
STRUCTURES	Commerce de proximité

Intitulés rencontrés dans les offres

- Adjoint / Adjointe chef de caisses
- Chef / Cheffe de caisses
- Chef / Cheffe de département caisses
- Chef / Cheffe de secteur caisses

Métiers proches

- Chef / Cheffe de secteur magasin
- Chef / Cheffe de rayon produits frais
- Chef / Cheffe de rayon produits alimentaires
- Responsable de boutique

Formations citées par France Travail

France Travail ne cite pas de formation particulière pour ce métier : voir l'accès ci-dessus.

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1508 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1508), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

10 Responsable de boutique

Management de l'unité commerciale · fiche ROME D1302 · emploi de cadre

Métiers de la plaquette : Manageuse adjointe / manageur adjoint · Manageuse / manageur d'une unité commerciale de proximité · Manageuse / manageur d'une unité commerciale (avec expérience)

Le responsable de boutique gère le quotidien d'un espace de vente pour en maximiser l'attractivité et les performances.

Missions principales

- Gère l'activité quotidienne de la boutique pour assurer la satisfaction client et atteindre les objectifs de vente
- Supervise et forme une équipe de vente pour optimiser le service client
- Met en place des stratégies de merchandising pour maximiser l'impact visuel des produits
- Analyse les indicateurs de performance pour ajuster les stratégies commerciales
- Assure la gestion des stocks et des approvisionnements pour répondre aux besoins des clients
- Maintient une excellente présentation de la boutique et veille au respect des normes de la marque

Compétences clés

- Organiser et agencer l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés, les collections et les promotions
- Planifier les horaires de travail en fonction des pics d'activité
- Analyser les tendances de vente pour ajuster les commandes
- Gérer les budgets alloués aux activités et projets commerciaux
- Assurer la gestion administrative d'une activité

Le marché de l'emploi en France

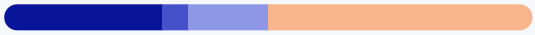
43 950
offres d'emploi sur 12 mois

21 930
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 900 à 2 811 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 30 %
- CDD de plus de 6 mois 5 %
- CDD de 1 à 6 mois 15 %
- CDD de moins d'1 mois 50 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec des formations variées allant du niveau BAC au niveau BAC+3 dans le domaine du commerce et de de la vente.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Être force de proposition

Conditions d'exercice

CONDITIONS	En contact avec du public
HORAIRES	Travail durant les vacances scolaires · Travail les week-ends et jours fériés · Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle de particuliers
STRUCTURES	Structure de loisirs · culturelle ou touristique

Intitulés rencontrés dans les offres

- Adjoint / Adjointe responsable de magasin de détail
- Directeur / Directrice de magasin de détail
- Gérant / Gérante de commerce de détail
- Responsable de boutique de prêt-à-porter
- Responsable de magasin

Métiers proches

- Chargé / Chargée de relation client
- Directeur / Directrice des ventes
- Chef / Cheffe de rayon de produits non alimentaires
- Directeur / Directrice de magasin de grande distribution

Formations citées par France Travail

- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente
- Licence pro mention commerce et distribution
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1302 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1302), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

11 Chef / Cheffe de secteur magasin

Management de l'unité commerciale · fiche ROME D1510

Métiers de la plaquette : Assistante / assistant chef de secteur · Responsable de secteur ou de département (avec expérience)

Le chef de secteur magasin gère et anime une équipe de vendeurs au sein d'un secteur spécifique d'un magasin.

Missions principales

- Optimise la disponibilité des produits en assurant une connaissance des stocks et des approvisionnements
- Supervise et coordonne les activités du secteur pour garantir l'atteinte des objectifs commerciaux
- Encadre les équipes, assure leur formation et veille à leur motivation
- Analyse les indicateurs de performance et met en place des actions correctives si nécessaire
- Développe des stratégies pour améliorer l'expérience client et augmenter les ventes
- Collabore avec d'autres chefs de secteur et la direction pour aligner les stratégies commerciales

Compétences clés

- Déterminer des objectifs de performance, suivre les réalisations et identifier les actions correctives
- Manager son équipe à l'aide des indicateurs de performance
- Garantir le référencement, la disponibilité et le renouvellement des produits, en conformité avec les accords commerciaux
- Former les nouveaux employés aux techniques de vente
- Mettre en œuvre des actions commerciales et promotionnelles

Le marché de l'emploi en France

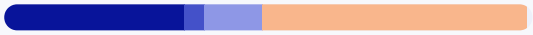
3 670
offres d'emploi sur 12 mois

1000
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

À partir de 1 911 € brut par mois (borne basse des salaires proposés par 80 % des offres ; borne haute publiée de 22 399 €, atypique, non reprise)

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 34 %
- CDD de plus de 6 mois 4 %
- CDD de 1 à 6 mois 11 %
- CDD de moins d'1 mois 50 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un bac + 2 en commerce, vente ou gestion, comme un BTS Management Commercial Opérationnel, un DUT Techniques de Commercialisation.

Le BTS MCO figure parmi les certifications que France Travail associe à ce métier.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de contrôle de soi

Conditions d'exercice

CONDITIONS	Déplacements professionnels · Port de tenue professionnelle ou d'uniforme · Travail en mode projet
HORAIRES	Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Salariés
STRUCTURES	Entreprises et milieux professionnels

Intitulés rencontrés dans les offres

- Chef / Cheffe de secteur commercial
- Directeur / Directrice responsable de secteur commercial
- Responsable univers dans la distribution
- Segment manager

Métiers proches

- Chef / Cheffe de secteur distribution
- Responsable merchandising

Formations citées par France Travail

- Diplôme en management et gestion des entreprises (programme grande école)
- Licence pro mention commerce et distribution
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention management des activités commerciales
- Licence pro mention métiers du commerce international

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1510 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1510), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

12 Responsable de département en grande distribution

Management de l'unité commerciale · fiche ROME D1509 · emploi de cadre

Métiers de la plaquette : Responsable de drive (avec expérience)
« Responsable drive en grande distribution » est une appellation de cette fiche, qui décrit aussi la responsabilité d'un département de grande surface.

Le responsable de département en grande distribution orchestre la gestion et l'optimisation des activités de son secteur au sein d'un supermarché ou hypermarché.

Missions principales

- Supervise et coordonne les activités des équipes de vente du département pour garantir la satisfaction client
- Optimise la gestion des stocks et assure la bonne rotation des produits
- Développe des stratégies de merchandising efficaces pour maximiser les ventes
- Gère et forme les équipes pour assurer un service client de qualité
- Analyse les performances du département et met en place des actions correctives pour optimiser les espaces de vente
- Assure le respect des normes et réglementations en vigueur dans la grande distribution

Compétences clés

- Superviser la gestion des stocks
- Gérer et former le personnel, répartir et superviser les tâches, pour assurer la fluidité des opérations
- Surveiller les indicateurs de vente
- Mettre en œuvre des actions commerciales et promotionnelles
- Planifier les rotations de stock

Le marché de l'emploi en France

7 580
offres d'emploi sur 12 mois

510
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 885 à 3 266 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 34 %
- CDD de plus de 6 mois 3 %
- CDD de 1 à 6 mois 17 %
- CDD de moins d'1 mois 45 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau bac + 5 Master en gestion des entreprises, management de la grande distribution ainsi qu'un Master en vente, marketing.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

Conditions d'exercice

CONDITIONS	Déplacements professionnels · En contact avec du public · En environnement bruyant
HORAIRES	Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle de particuliers · Clientèle de professionnels
DÉPLACEMENTS	Zone nationale
STRUCTURES	Entreprises et milieux professionnels

Intitulés rencontrés dans les offres

- Adjoint / Adjointe au responsable drive en grande distribution
- Chef / Cheffe de département alimentaire
- Chef / Cheffe de département bazar
- Chef / Cheffe de département en grande distribution

Métiers proches

- Directeur régional / Directrice régionale d'hypermarché ou de supermarché
- Directeur / Directrice de magasin de grande distribution
- Responsable de caisses
- Responsable merchandising

Formations citées par France Travail

- Diplôme en management et gestion des entreprises (programme grande école)
- Master mention management et administration des entreprises

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1509 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1509), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

13 Directeur / Directrice de magasin de grande distribution

Management de l'unité commerciale · fiche ROME D1504 · emploi de cadre

Métiers de la plaquette : Responsable adjointe / adjoint de magasin (avec expérience)
« Responsable adjoint de magasin de grande distribution » est une appellation de cette fiche, consacrée à la direction du magasin.

Le directeur de magasin de grande distribution assure la gestion et le développement de son établissement.

Missions principales

- Gère l'ensemble des activités du magasin pour assurer la rentabilité et la qualité du service
- Supervise les opérations quotidiennes, de la gestion des stocks à la satisfaction client
- Développe des stratégies pour atteindre les objectifs de vente et optimiser les performances
- Veille au respect des normes et réglementations en vigueur dans le secteur de la distribution
- Dirige et motive une équipe pour garantir une atmosphère de travail positive et productive
- Analyse les tendances du marché pour adapter l'offre produits et services aux besoins des consommateurs

Compétences clés

- Superviser la gestion d'une entité commerciale
- Analyser les indicateurs de performance du magasin
- Manager son équipe à l'aide des indicateurs de performance
- Analyser les indicateurs de vente pour ajuster les stratégies
- Concevoir des stratégies de fidélisation de la clientèle

Le marché de l'emploi en France

14 020
offres d'emploi sur 12 mois

3 700
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

2 086 à 4 383 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **très faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 42 %
- CDD de plus de 6 mois 5 %
- CDD de 1 à 6 mois 12 %
- CDD de moins d'1 mois 41 %

Accès au métier

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau bac + 5 en management, commerce ou gestion.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Être force de proposition
- Faire preuve de rigueur et de précision

Conditions d'exercice

CONDITIONS	En contact avec du public · En environnement bruyant · Station debout prolongée
HORAIRES	Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
STRUCTURES	Commerce de proximité

Intitulés rencontrés dans les offres

- Directeur / Directrice d'enseigne de la grande distribution
- Directeur / Directrice d'hypermarché
- Directeur / Directrice de grande surface
- Directeur / Directrice de Grande Surface de Bricolage (GSB)
- Directeur / Directrice de Grande Surface Spécialisée (GSS)
- Directeur / Directrice de grand magasin

Métiers proches

- Responsable merchandising
- Gérant / Gérante de magasin d'alimentation générale
- Responsable e-commerce

Formations citées par France Travail

- Licence pro mention management des activités commerciales
- Diplôme de gestion des entreprises pour dirigeants
- Diplôme d'études supérieures de gestion
- Diplôme en gestion des entreprises (MIM)
- Diplôme de gestion et administration des affaires (MBA-EMBA)

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1504 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1504), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF.

14 Chef / Cheffe des ventes

Management de l'unité commerciale · fiche ROME D1417 · emploi de cadre

Métiers de la plaquette : Cheffe / chef des ventes (avec expérience)

Le chef des ventes encadre une équipe commerciale : il fixe et suit ses objectifs, l'anime, la forme et négocie les conditions commerciales.

Missions principales

- Dirige et anime une équipe de vente pour atteindre les objectifs commerciaux
- Développe des stratégies de vente pour optimiser les performances du secteur
- Assure la formation et le coaching des membres de son équipe pour améliorer leurs compétences
- Analyse les données de vente pour ajuster les tactiques et stratégies commerciales
- Collabore avec d'autres départements pour assurer la cohérence des objectifs de l'entreprise

Compétences clés

- Animer, coordonner une équipe
- Négocier des conditions commerciales
- Analyser les données de vente pour identifier les opportunités de croissance
- Évaluer les besoins en formation du personnel
- Participer à la définition de la politique globale de marchandisage de l'entreprise

Le marché de l'emploi en France

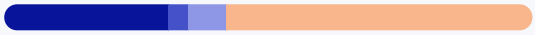
4 270
offres d'emploi sur 12 mois

1 640
personnes ayant recherché ce métier sur 12 mois

1 971 à 4 583 € brut par mois : salaires proposés par 80 % des offres

Difficulté de recrutement : **faible**

Embauches selon le type de contrat (3e trimestre 2025)



- CDI 31 %
- CDD de plus de 6 mois 4 %
- CDD de 1 à 6 mois 7 %
- CDD de moins d'1 mois 58 %

Accès au métier

Les formations appréciées pour exercer cet emploi vont du bac + 3 au bac + 5 dans le domaine de la gestion administrative et commerciale des organisations, des techniques de commercialisation , du marketing ou de la vente. Bien qu'aucune certification ne soit obligatoire pour accéder à cet emploi, une expérience préalable d'au moins dix ans dans la gestion de points de vente est indispensable.

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Avoir l'esprit d'équipe

Conditions d'exercice

CONDITIONS	En contact avec du public · Possibilité de télétravail · Travail en mode projet
HORAIRES	Travail durant les vacances scolaires · Travail en horaires décalés · Travail en journée · Travail les week-ends et jours fériés
STATUT	Salarié secteur privé (CDI, CDD)
CLIENTÈLE	Clientèle d'entreprises · Clientèle de particuliers
DÉPLACEMENTS	Zone nationale

Intitulés rencontrés dans les offres

- Chef / Cheffe de secteur des ventes
- Chef / Cheffe des ventes de véhicules

Métiers proches

- Commercial / Commerciale grands comptes et entreprises
- Planneur / Planneuse stratégique
- Responsable en organisation en entreprise
- Directeur commercial / Directrice commerciale

Formations citées par France Travail

- BUT spécialité gestion administrative et commerciale des organisations parcours management des fonctions support
- BUT spécialité gestion administrative et commerciale des organisations parcours management commercial et marketing omnicanal
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel

Poursuites possibles sous réserve d'admission : voir « Poursuivre ses études ».

Source : France Travail, MétierScope, fiche D1417 (candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/D1417), consultée le 23/10/2026 ; périodes des indicateurs : voir page 4. Sélection et rattachement aux métiers de la plaquette : Groupe IGF. Définition rédigée par le Groupe IGF d'après la fiche.

Évoluer dans son métier

L'expérience ouvre la responsabilité d'un rayon, d'un secteur, puis d'un magasin ou d'un canal de vente. Voici les principales progressions, d'après la plaquette et les fiches métiers de France Travail.

Vente et conseil en magasin

Conseiller de vente, vendeur-conseil
dès l'obtention du diplôme

→

Second de rayon
dès l'obtention du diplôme

→

Chef de rayon, manageur de rayon
avec de l'expérience

→

Responsable adjoint de magasin
avec de l'expérience · cadre

Relation client et commerce en ligne

Chargé de clientèle, vendeur conseil en e-commerce
dès l'obtention du diplôme

→

Manageur de la relation client
avec de l'expérience · cadre

→

Responsable e-commerce
avec de l'expérience · cadre

Management de l'unité commerciale

Manageur adjoint, assistant chef de secteur
dès l'obtention du diplôme

→

Responsable de secteur, de département ou de drive
avec de l'expérience

→

Manageur d'une unité commerciale, chef des ventes
avec de l'expérience · cadre

→

Directeur de magasin
emploi de cadre, bac + 5

Parcours indicatifs, construits à partir des métiers que la plaquette présente comme accessibles avec de l'expérience. « Directeur de magasin » correspond à la fiche D1504, qui mentionne un niveau bac + 5 ; la fiche D1509 (responsable de département, responsable drive) cite également un niveau bac + 5. Le rythme d'évolution dépend de l'entreprise, de l'enseigne et des résultats obtenus.

Valider son expérience : la VAE

La validation des acquis de l'expérience permet d'obtenir tout ou partie d'une certification inscrite au RNCP (diplôme, titre professionnel, certificat de qualification professionnelle) à partir de son expérience professionnelle, personnelle ou bénévole.

Démarche et accompagnement : **France VAE** (vae.gouv.fr).

Se former tout au long de sa carrière

Le **compte personnel de formation** (CPF), alimenté au fil de l'activité salariée, finance des formations certifiantes : consultation des droits et inscription sur moncompteformation.gouv.fr.

L'employeur peut aussi former ses salariés dans le cadre de son plan de développement des compétences.

Créer ou reprendre un commerce

Avec de l'expérience, le titulaire du BTS MCO peut ouvrir ou reprendre un point de vente, en indépendant, en franchise ou comme gérant mandataire d'une succursale (appellation de la fiche France Travail D1301).

Formalités de création : guichet unique, formalites.entreprises.gouv.fr ; accompagnement : réseaux consulaires, comme les chambres de commerce et d'industrie.

Changer de fonction

Les métiers proches signalés par France Travail ouvrent d'autres voies au sein de la distribution : responsable merchandising, chef de promotion des ventes, responsable marketing, achats.

Chaque fiche de ce guide indique ces métiers proches et les formations que France Travail leur associe.

Poursuivre ses études

Le BTS MCO est un diplôme d'insertion professionnelle, mais il permet aussi de poursuivre ses études, en formation initiale ou en alternance. Voici les principales voies, leurs conditions d'accès et la reconnaissance des diplômes auxquels elles conduisent.

ⓘ Les poursuites d'études sont des possibilités, sous réserve de l'admission prononcée par l'établissement d'accueil.

Bac + 2
BTS MCO · niveau 5 · 120 crédits ECTS

→

Bac + 3
licence professionnelle, BUT, licence, bachelor · niveau 6 · 180 crédits ECTS

→

Bac + 5
master, diplôme d'école conférant le grade de master · niveau 7 · 300 crédits ECTS

Les pistes de la plaquette 2026-2027 : Licences professionnelles (commerce, distribution, management, marketing), bachelors spécialisés (retail, business, e-commerce), puis masters en commerce, stratégie et management.

Licence professionnelle

Bac + 3 · Diplôme national · 1 an après un bac + 2

Choisie par de nombreux titulaires de BTS. Recrutement sur dossier, parfois complété d'un entretien, dans une mention en lien avec le BTS ou apportant une double compétence motivée par un projet professionnel. Elle peut se préparer en alternance.

Candidature directement auprès de chaque université, souvent sur l'application eCandidat, selon le calendrier qu'elle fixe.

Mentions en lien avec le BTS MCO : commerce et distribution ; management des activités commerciales ; commercialisation de produits et services ; commercialisation des produits alimentaires ; e-commerce et marketing numérique ; métiers du commerce international.

Bachelor universitaire de technologie (BUT)

Bac + 3 · Diplôme national · IUT

Le BUT se prépare en trois ans en IUT. Un titulaire de BTS peut y être admis en cours de cursus, dans une spécialité et un parcours compatibles, sur dossier et selon les places disponibles.

Exemples : BUT Techniques de commercialisation, parcours « Marketing et management du point de vente », « Business développement et management de la relation client » ou « Marketing digital, e-business et entrepreneuriat » ; BUT Gestion administrative et commerciale des organisations, parcours « Management commercial et marketing omnicanal ».

Licence générale

Bac + 3 · Diplôme national · Université

Une université peut admettre un titulaire de BTS en cours de licence au vu de ses études antérieures (validation des études, art. L. 613-5 du code de l'éducation), selon la mention et ses capacités d'accueil.

Selon l'ONISEP, le BTS ne prépare pas spécifiquement à une poursuite vers le master : un projet solide et un bon dossier sont déterminants.

Mentions en lien : économie et gestion ; gestion ; administration économique et sociale (AES).

Poursuivre en alternance

Apprentissage · Contrat de professionnalisation

La plupart de ces formations peuvent se suivre en alternance : l'étudiant est salarié, rémunéré, et sa formation est prise en charge.

Le contrat d'apprentissage est ouvert de 16 à 29 ans révolus. Cette limite est portée à 35 ans dans certains cas, notamment lorsqu'un nouveau contrat, conclu au plus un an après le précédent, prépare un diplôme de niveau supérieur ; elle ne s'applique pas, par exemple, aux travailleurs handicapés. Le contrat de professionnalisation est ouvert notamment aux jeunes de 16 à 25 ans et aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

Bachelors

Bac + 3 ou bac + 4 · Diplôme d'école

Formations d'école en trois ou quatre ans après le bac ; certaines admettent des titulaires de BTS en cours de cursus, sur dossier ou concours. À ne pas confondre avec le BUT, diplôme national.

Leur reconnaissance varie : visa du ministère, inscription au RNCP au niveau 6 ou grade de licence, qui permet notamment de poursuivre en master. Vérifiez-la avant de vous engager, ainsi que le coût de la formation.

Pistes de la plaquette : retail, business, e-commerce.

Écoles de commerce et de management

Admissions parallèles · Concours

Les écoles ouvrent des concours aux titulaires d'un bac + 2 pour intégrer leur programme en cours de cursus, par exemple via les banques d'épreuves Passerelle ou Ecricome Tremplin ; le nombre de places varie d'une école à l'autre.

Une classe préparatoire ATS économie-gestion, en un an après le BTS, peut augmenter les chances d'admission. Vérifiez la reconnaissance du diplôme visé (visa, grade de master) et son coût.

Titres inscrits au RNCP de niveau 6

Bac + 3 · Titre certifié

Des organismes et des écoles préparent, souvent en alternance, des titres inscrits au RNCP au niveau 6, par exemple dans la distribution, le management de point de vente ou le développement commercial. Ils attestent d'une qualification professionnelle reconnue par l'État.

Un titre de niveau 6 ne confère pas, à lui seul, le grade de licence : l'admission en master reste à l'appréciation de l'université. Vérifiez la fiche RNCP du titre (niveau, certificateur, date d'échéance).

Master

Bac + 5 · Diplôme national · Sélectif

Le master n'est pas accessible directement après un BTS : il est ouvert après un diplôme de niveau licence (licence, licence professionnelle, BUT, bachelor conférant le grade de licence).

La candidature en 1re année se fait sur la plateforme nationale **Mon Master** (monmaster.gouv.fr), en début d'année civile, selon un calendrier publié chaque année ; l'admission est sélective.

Exemples de mentions : marketing, vente ; management et administration des entreprises ; et, selon la plaquette, masters en commerce, stratégie et management.

Étudier à l'étranger

120 crédits ECTS

Les crédits européens du BTS facilitent la lecture de votre parcours par un établissement étranger, qui reste seul juge de l'admission et du niveau d'entrée.

Au cours d'une poursuite d'études en France, un semestre ou un stage à l'étranger est souvent possible, notamment avec le programme Erasmus+, selon les accords de l'établissement.

Concours de la fonction publique

Catégorie B · puis catégorie A

Les concours externes de catégorie B sont ouverts aux titulaires du baccalauréat ou, pour certains, d'un diplôme de niveau bac + 2 comme le BTS ; ceux de catégorie A exigent le plus souvent une licence.

Chaque concours fixe ses propres conditions : consultez son avis d'ouverture.

Préparer sa candidature

Automne de la 2e année

Préciser son projet ; consulter les formations, les journées portes ouvertes et les salons.

Hiver

Candidatures en licence professionnelle et en BUT ; inscriptions aux concours des écoles ; recherche d'une entreprise d'accueil pour une poursuite en alternance.

Printemps

Entretiens et épreuves d'admission ; signature du contrat d'alternance dès l'accord de l'entreprise.

Juillet

Résultats du BTS ; confirmation de l'inscription dans la formation retenue.

Repères indicatifs : chaque établissement fixe son propre calendrier.

Réussir son insertion

Quelques repères pour préparer la fin de votre formation, que vous cherchiez un emploi ou une poursuite d'études.

1 Anticipez la fin de votre contrat

Votre contrat d'alternance prend fin à la date prévue. Parlez tôt avec votre employeur d'une embauche ou d'une poursuite d'études en alternance dans l'entreprise.

2 Valorisez vos années en entreprise

Décrivez vos missions et vos résultats chiffrés (chiffre d'affaires du rayon, panier moyen, taux de transformation), l'équipe que vous avez animée et vos outils (caisse, gestion des stocks, site marchand).

3 Faites vivre votre réseau

Tuteurs, responsables de magasin, fournisseurs, anciens étudiants, réseaux professionnels en ligne : le réseau aide à repérer des postes et des ouvertures de magasins avant leur publication.

4 Ciblez les entreprises qui recrutent

La Bonne Boîte (labonneboite.francetravail.fr) repère les entreprises susceptibles d'embaucher près de chez vous, même sans offre publiée.

5 Faites-vous accompagner

Inscrivez-vous à France Travail si vous cherchez un emploi ; jusqu'à 25 ans, une mission locale peut aussi vous accompagner. Le site 1jeune1solution.gouv.fr rassemble offres et aides.

S'informer et se faire accompagner

ONISEP (onisep.fr) : formations et métiers ; « Que faire après un BTS et un BTSA ? ».

France Travail – MétierScope (candidat.francetravail.fr/metierscope) : fiches métiers et marché du travail, par département.

France compétences (francecompetences.fr) : reconnaissance d'une certification (fiche RNCP).

Mon Master (monmaster.gouv.fr) : candidatures en 1re année de master.

Nos résultats : taux de réussite, de poursuite d'études et d'insertion, sur groupeigf.com et InserJeunes (inserjeunes.education.gouv.fr).

Groupe IGF : le secrétariat général vous renseigne sur nos formations · 01 48 05 76 69 · secretariat@groupeigf.com

Sources : fiche RNCP38362, France compétences ; France Travail, MétierScope (répertoire ROME 4.0), consulté le 23/10/2026 (fiches D1212, D1246, E1113, D1415, D1432, M1704, D1506, D1502, D1508, D1302, D1510, D1509, D1504, D1417) ; plaquette de formation 2026-2027 du Groupe IGF ; ONISEP, « Que faire après un BTS et un BTSA ? » (19/10/2026) et « Les bachelors » (28/02/2025) ; ministère de l'Enseignement supérieur, « Brevet de technicien supérieur (BTS) » (26/03/2025) ; code de l'éducation, art. L. 613-5 ; service-public.gouv.fr, « Contrat d'apprentissage » (vérifié le 08/09/2026) ; fonction-publique.gouv.fr, « Les conditions propres aux concours externes » (24/02/2023) ; monmaster.gouv.fr ; vae.gouv.fr ; moncompteformation.gouv.fr ; labonneboite.francetravail.fr. Consultations du 23/10/2026.

Organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : actions de formation ; actions de formation par apprentissage.

GROUPE IGF – Informatique et Gestion France, SAS au capital de 39 636 € · SIRET 330 084 781 00054 · UAI 0755886Z · 10, rue de la Véga, 75012 Paris · 01 48 05 76 69 · www.groupeigf.com
Débouchés et poursuites d'études – BTS MCO 2026-2027 (IGF-Q-C1-13) – mise à jour du 23/10/2026. Remplace le guide « Que faire après l'obtention de mon BTS Management Commercial Opérationnel ? » (mise à jour du 10/01/2023).