Épreuves E5 et E6 du BTS MCO : méthode des oraux

Deux épreuves, une même forme

Les épreuves E5 et E6 valident chacune un bloc de compétences à partir de ce que vous avez réellement fait en unité commerciale, en stage ou en contrat. Elles ont le même coefficient, la même forme et les mêmes règles de dossier : cette page les présente ensemble.

Les épreuves E5 et E6 du BTS MCO

Épreuve	Bloc de compétences validé	Coefficient	Forme
E5 – Développement de la relation client et vente conseil	Bloc 1 : assurer la veille informationnelle, réaliser et exploiter des études commerciales, vendre dans un contexte omnicanal, entretenir la relation client	3	CCF ou oral de 30 minutes
E6 – Animation et dynamisation de l'offre commerciale	Bloc 2 : élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services, organiser l'espace commercial, développer les performances de l'espace commercial, mettre en place la communication commerciale, évaluer l'action commerciale	3	CCF ou oral de 30 minutes

- **En CCF** (étudiants des établissements publics ou privés sous contrat, apprentis des CFA habilités, stagiaires de la formation continue des établissements publics habilités) : vous constituez pendant la formation un dossier numérique personnel de comptes rendus d'activité. Une commission composée du professeur qui vous suit et d'un professionnel (à défaut, d'un second professeur) apprécie votre degré de maîtrise des compétences du bloc et attribue une note sur 20. Le calendrier et l'organisation sont fixés par votre établissement : demandez-les à vos professeurs dès la première année.
- **En épreuve ponctuelle orale de 30 minutes** (apprentis des CFA non habilités, stagiaires de la formation continue en établissement privé, candidats de l'enseignement à distance ou des établissements privés hors contrat, candidats individuels) : pendant 10 minutes au maximum, vous présentez sans être interrompu le ou les contextes de vos activités professionnelles et les compétences que vous y avez mobilisées, obligatoirement à l'aide d'une présentation numérique ; pendant le temps restant, la commission vous interroge sur chacune des compétences du bloc. La circulaire ne prévoit pas de temps de préparation. La commission réunit un professeur des enseignements professionnels de STS MCO et un professionnel (à défaut, un second professeur).

Les dates des oraux ponctuels sont fixées par chaque académie et figurent sur la convocation : voir le calendrier du BTS.

Le dossier : comptes rendus d'activité et attestations

Chaque épreuve a son dossier. Il contient :

- **les comptes rendus d'activité**, rédigés sur le modèle annexé à la circulaire nationale (un modèle pour E5, un autre pour E6) et regroupés dans un seul fichier par épreuve. Chaque compte rendu indique la ou les compétences mobilisées, la date et la durée de l'activité, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et les techniques mis en œuvre, les résultats obtenus ;
- **la ou les attestations de stage** (étudiants : 14 à 16 semaines de stage, dont 4 semaines consécutives en première année) **ou l'attestation de réalisation de contrat** (apprentis, formation continue, candidats individuels), sur les modèles de la circulaire, signées par les personnes habilitées.

La circulaire ne fixe pas le nombre de comptes rendus : ce qui compte, c'est que l'ensemble couvre toutes les compétences du bloc, puisque la commission interroge sur chacune. Le dossier est une production originale et personnelle : tout plagiat est traité comme une fraude à l'examen.

Dépôt et conformité

Le dossier est au format PDF et se transmet avant les épreuves, selon les modalités de chaque académie. Certaines demandent en plus une version papier : pour la session 2026, les candidats individuels d'Île-de-France remettaient au jury, le jour de l'épreuve, deux exemplaires reliés de chaque dossier. Lisez la circulaire de votre académie et votre convocation.

Un dossier est déclaré non conforme dans quatre cas : il n'a pas été déposé, il a été déposé après la date fixée, la durée de stage est inférieure à celle qu'exige le règlement d'examen, les documents ne sont pas visés ou signés par les personnes habilitées. La mention « non valide » (NV) est alors portée à l'épreuve, le candidat ne peut pas être interrogé et le diplôme ne peut pas lui être délivré à cette session.

Le jour de l'oral, vous venez avec un équipement numérique autonome (ordinateur ou tablette chargés) qui permet de montrer votre présentation et de consulter vos comptes rendus. Les centres d'examen d'Île-de-France précisaient en 2026 qu'ils ne fournissent ni matériel, ni prise électrique, ni connexion : prévoyez de tout faire fonctionner sans réseau.

Ce qui est évalué

E5 : neuf critères

- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.
- L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.
- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte.
- Les résultats des études sont exploitables.
- La démarche de vente conseil est pertinente.
- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte.
- 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.

E6 : onze critères

- L'analyse de la demande et de l'offre est pertinente.
- L'offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne.
- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.
- L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.
- La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.
- Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre.
- Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne.
- Le choix des outils et des messages de communication est approprié.
- Les retombées de la communication commerciale sont analysées.
- Les performances d'implantation sont analysées.
- Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales.

Ces critères sont ceux de la définition de chaque épreuve, repris par la circulaire nationale. Pour chaque compétence du bloc, la grille nationale situe le candidat sur une échelle qui va de « non évaluable » et « non maîtrisé » à « maîtrise partielle », « bonne maîtrise » et « excellente maîtrise » ; la commission attribue ensuite une note sur 20, qu'elle justifie par un commentaire.

Préparer ses comptes rendus d'activité

1. **Commencer dès le premier stage.** Notez chaque semaine ce que vous avez fait, avec les chiffres du moment (ventes, panier moyen, taux de transformation, nombre de réponses à une enquête, chiffre d'affaires du rayon avant et après) : six mois plus tard, ils seront introuvables.
2. **Croiser activités et compétences.** Dressez un tableau avec les compétences du bloc en colonnes et vos activités en lignes. Une colonne vide signale une activité à demander à votre tuteur avant la fin du stage ou du contrat.
3. **Écrire une activité, pas une fiche de poste.** « J'ai tenu le rayon » ne se note pas. « J'ai réimplanté la gondole des boissons végétales selon le plan de l'enseigne, puis comparé les ventes des quatre semaines suivantes » s'évalue sur plusieurs critères.
4. **Suivre les rubriques du modèle.** Contexte (l'unité commerciale, sa clientèle, sa zone de chalandise, la situation de départ), objectif chiffré quand c'est possible, méthode et outils, résultats mesurés.
5. **Conclure par une analyse.** L'objectif est-il atteint ? Pourquoi ? Que referiez-vous autrement ? C'est là que se jouent les critères qui parlent de pertinence, de retombées et d'axes d'amélioration.
6. **Faire viser à temps.** Attestations signées et tamponnées, comptes rendus relus par votre tuteur et par vos professeurs : un document non signé suffit à rendre le dossier non conforme.

Réussir les 30 minutes de l'oral

Répartir les 30 minutes de l'oral ponctuel

Moment	Durée	À faire
Présentation	10 minutes au maximum	L'unité commerciale en une minute, puis deux ou trois activités choisies pour couvrir tout le bloc ; pour chacune : la situation, ce que vous avez fait, le résultat chiffré, ce que vous en retenez
Entretien	Le temps restant, soit environ 20 minutes	Questions sur chacune des compétences du bloc : justifier vos choix, expliquer une méthode, commenter un chiffre, proposer une amélioration

- **Une présentation numérique sobre.** Six à huit diapositives lisibles : des photos de vos réalisations, un plan d'implantation, un graphique de résultats, peu de texte. Enregistrez-la aussi en PDF sur l'appareil, pour ne dépendre d'aucune connexion.

- **Répéter chronomètre en main.** La présentation n’est pas interrompue, mais elle est limitée à 10 minutes : visez 9 minutes.
- **Préparer une réponse par compétence.** Pour chaque compétence du bloc, une activité à citer, un chiffre, une notion du cours. Si vous n’avez pas pratiqué une compétence, dites-le simplement et expliquez comment vous vous y prendriez dans votre unité commerciale.
- **Parler en professionnel.** Le vocabulaire du métier (zone de chalandise, taux de transformation, panier moyen, facing, démarque), le vouvoiement, une tenue de vendeur, et « je » plutôt que « on » pour ce que vous avez fait vous-même.

Les erreurs qui coûtent des points

- Un dossier déposé en retard ou une attestation non signée : l’épreuve est « non valide », quelle que soit la qualité du travail.
- Des comptes rendus qui décrivent l’entreprise au lieu de décrire votre activité.
- Aucun chiffre : ni objectif, ni résultat, ni comparaison avant et après.
- Un bloc couvert à moitié : toute la vente et rien sur la veille ou les études en E5 ; toute l’animation et rien sur l’offre ou l’évaluation de l’action en E6.
- Une présentation lue mot à mot, ou qui dépasse les 10 minutes.
- Un appareil déchargé ou une présentation stockée en ligne, inaccessible sans réseau.

Réviser les compétences des deux blocs

L’entretien revient sur les notions qui justifient vos choix. Les cours du site suivent les compétences de chaque bloc.

E5 : les cours du bloc 1

- La veille informationnelle. Avec « Le marché et la concurrence » : la compétence « assurer la veille informationnelle ».
- Construire une étude commerciale. Avec « Administrer une enquête et exploiter les résultats » : les études commerciales.
- Préparer la vente. Puis accueillir, découvrir les besoins, conseiller, argumenter, conclure : la vente conseil.
- Fidéliser la clientèle. Avec la satisfaction, la valeur client et les réclamations : entretenir la relation client.
- Tous les cours du bloc 1. Treize cours avec exercices auto-corrigés.

E6 : les cours du bloc 2

- L’analyse de la demande. Avec l’analyse de l’offre existante et la construction de l’offre : élaborer et adapter l’offre.
- L’agencement de l’espace commercial. Avec l’implantation dans le linéaire, la disponibilité de l’offre et l’attractivité de l’espace.
- Proposer et organiser des animations commerciales. Avec les opérations promotionnelles et la mise en valeur de l’offre : développer les performances.
- Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale. Avec les réseaux sociaux et les outils numériques.
- Évaluer l’action commerciale. Mesurer les retombées et proposer des axes d’amélioration.
- Tous les cours du bloc 2. Treize cours avec exercices auto-corrigés.

Sources : BTS MCO, circulaire nationale d’organisation de la session 2026 (académie d’Aix-Marseille, 1er décembre 2025) ; annexes de la circulaire (modèles de compte rendu, attestations, grilles d’évaluation) ; SIEC, note aux candidats individuels et de l’enseignement à distance (session 2026). La circulaire de la session 2027 paraît en cours d’année scolaire : vérifiez-y les modalités de votre session.