

# Accueil des clients et des usagers en face à face et au téléphone - Bac Pro ARCU [1<sup>re</sup>/T<sup>le</sup>] - Ed.2015

## Liste des ressources

### Partie 1 - L'accueil en face à face

#### Dossier 1 - La prise de contact

- Corrigés :

Dossier 1 - Corrigé • 163744\_chapitre\_1.doc

#### Dossier 2 - Le filtrage

- Corrigés :

Dossier 2 - Corrigé • 163744\_chapitre\_2.doc

#### Dossier 3 - L'analyse de la demande

- Corrigés :

Dossier 3 - Corrigé • 163744\_chapitre\_3.doc

#### Dossier 4 - Le traitement de la demande

- Corrigés :

Dossier 4 - Corrigé • 163744\_chapitre\_4.doc

#### Dossier 5 - L'assistance et la prise en charge

- Corrigés :

Dossier 5 - Corrigé • 163744\_chapitre\_5.doc

#### Dossier 6 - La gestion de l'attente

- Corrigés :

Dossier 6 - Corrigé • 163744\_chapitre\_6.doc

#### Dossier 7 - La prise en notes et la transmission de messages

- Corrigés :

Dossier 7 - Corrigé • 163744\_chapitre\_7.doc

#### Dossier 8 - La conclusion de l'accueil

- Corrigés :

Dossier 8 - Corrigé • 163744\_chapitre\_8.doc

### Partie 2 - L'accueil téléphonique

#### Dossier 9 - La réception des appels entrants et internes

- Corrigés :

Dossier 9 - Corrigé • 163744\_chapitre\_9.doc

## **Dossier 10 - La qualification et le filtrage**

- **Corrigés :**

Dossier 10 - Corrigé • 163744\_chapitre\_10.doc

## **Dossier 11 - Le transfert des appels**

- **Corrigés :**

Dossier 11 - Corrigé • 163744\_chapitre\_11.doc

## **Dossier 12 - Le conseil aux appelants**

- **Corrigés :**

Dossier 12 - Corrigé • 163744\_chapitre\_12.doc

## **Dossier 13 - La gestion des retours d'appels et des appels en absence**

- **Corrigés :**

Dossier 13 - Corrigé • 163744\_chapitre\_13.doc

## **Dossier 14 - La prise en notes de messages au téléphone**

- **Audio :**

Dossier 14 - La prise en note de messages au téléphone • 163744\_audio\_ch14\_appli2.mp3

- **Corrigés :**

Dossier 14 - Corrigé • 163744\_chapitre\_14.doc

## **Dossier 15 - La prise de rendez-vous**

- **Corrigés :**

Dossier 15 - Corrigé • 163744\_chapitre\_15.doc

- **Corrigés :**

Dossier 15 - Corrigé application 1 • 163744\_chapitre\_15\_application1\_corrige.pptx

- **Vidéo :**

Dossier 15 - La prise de rendez-vous • 163744\_video\_15-1.mp4

## **Dossier 16 - La prise de congé**

- **Corrigés :**

Dossier 16 - Corrigé • 163744\_chapitre\_16.doc