

Accueil des clients et des usagers en face à face et au téléphone - Bac Pro ARCU [1^{re}/T^{le}] - 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