# Accueil des clients et des usagers en face à face et au téléphone - Bac Pro ARCU [1re/Tle] - 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