

Vente de services ou de produits associée à l'accueil - Bac Pro ARCU [1^{re}/T^{le}] - Ed.2015

Liste des ressources

Partie 1 - La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone

Dossier 1 - La connaissance de la demande et de l'offre

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 1 • 163746_dos01_corrige.doc

Dossier 2 – La préparation de l'entretien de vente

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 2 • 163746_dos02_corrige.doc

Dossier 3 – La recherche des besoins et la sélection d'une offre

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 3 • 163746_dos03_corrige.doc

Dossier 4 – L'argumentation et le traitement des objections

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 4 • 163746_dos04_corrige.doc

Dossier 5 – La conclusion de la vente

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 5 • 163746_dos05_corrige.doc

Dossier 6 – Les opérations liées à la vente : les documents commerciaux

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 6 • 163746_dos06_corrige.doc

Dossier 7 – Les opérations liées à la vente : l'encaissement

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 7 • 163746_dos07_corrige.doc

- Fichiers élève :

Exercice en complément - Application • 163746_dossier07_applications_complement.pdf

- Fichiers professeur :

Corrigé de l'exercice en complément - Application • 163746_complement_dossier07_applications_corrige.docx

Dossier 8 – Les opérations liées à la vente : le financement

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 8 • 163746_dos08_corrige.doc

Partie 2 - L'après-vente

Dossier 9 – Le traitement et le suivi des réclamations

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 9 • 163746_dos09_corrige.doc

Dossier 10 – Le suivi de la relation client-usager

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 10 • 163746_dos10_corrige.doc

Dossier 11 - La participation à la fidélisation

- Fichiers professeur :

Corrigé du dossier 11 • 163746_dos11_corrige.doc

- Vidéo :

Vidéo FidMe - Activité 1 • 163746_part2dos11ac1video1.mp4