

# Vente de services ou de produits associée à l'accueil - Bac Pro ARCU [1<sup>re</sup>/T<sup>le</sup>] - 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