Famille des métiers de la relation client - Tome unique - Bac Pro MRC [2de] - Ed.2019

Liste des ressources

Partie 1 - Découvrir les métiers de la relation client

Dossier 1 - Découvrir les métiers de l'accueil

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 1 • 165511_002_DOS1.docx

Dossier 2 - Découvrir les métiers du commerce

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 2 • 165511_003_DOS2.docx

Dossier 3 - Découvrir les métiers de la vente

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 3 • 165511_004_DOS3.docx

Scénario 1 - Organiser un *stage dating*

- **Livre du professeur :**
Corrigé du scénario 1 • 165511_005_Scenario1.DOCX

- **Fichiers élève :**
Annexes 1 à 14 à compléter (Word) • MRC_2eBacPro_SC01_Annexes1_14.docx

Partie 2 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal

Dossier 4 - Prendre contact en face à face

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 4 • 165511_006_DOS4.docx

- **Fichiers du professeur :**
Application 2 - Corrigé question 1 (PowerPoint) • MRC_2eBacPro_ch04_appli2_Q1_corrige.pptx

Dossier 5 - Prendre contact à distance

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 5 • 165511_007_DOS5.docx

Scénario 2 - Prendre contact en face à face et à distance

- **Livre du professeur :**
Corrigé du scénario 2 • 165511_008_Scenario2.DOCX

- **Fichiers élève :**
Annexes 1 à 4, 6 et 7 à compléter (Word) • MRC_2eBacPro_SC02_annexes1_2_3_4_6_7.docx

- **Fichiers élève :**
Annexe 5 à compléter (Excel) • MRC_2eBacPro_SC02_annexe5.xlsx

- **Fichiers du professeur :**
Annexe 5 - Corrigé (Excel) • MRC_2eBacPro_SC02_annexe5_corrige.xlsx

Dossier 6 - Identifier et repérer les caractéristiques des clients

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 6 • 165511_009_DOS6.docx

Dossier 7 - Découvrir le client

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 7 • 165511_010_DOS7.docx

Dossier 8 - Proposer une solution adaptée au parcours client

- **Livre du professeur :**
Corrigé dossier 8 • 165511_011_DOS8.docx

Partie 3 - Assurer le suivi de la relation client

Dossier 9 - Assurer le suivi de la commande et la mise en œuvre des services associés

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 9 • 165511_012_DOS9.docx

Scénario 3 - Proposer une solution adaptée au parcours client dans un cadre omnicanal

- **Livre du professeur :**
Corrigé du scénario 3 • 165511_013_Scenario3.docx

- **Fichiers élève :**
Annexes 1 à 6 à compléter (Word) • MRC_2eBacPro_SC03_annexe1_6.docx

Dossier 10 - Traiter les retours et les réclamations clients

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 10 • 165511_014_DOS10.docx

Dossier 11 - Fidéliser le client

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 11 • 165511_015_DOS11.docx

Partie 4 - Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client

Dossier 12 - Assurer la veille informationnelle et commerciale

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 12 • 165511_016_DOS12.docx

Dossier 13 - Collecter, traiter et exploiter l'information

- **Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 13 • 165511_017_DOS13.docx

Dossier 14 - Mesurer la satisfaction des clients

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 14 • 165511_018_DOS14.docx

- **Fichiers élève :**
Application 4 - Document 2 (Excel) • MRC_2eBacPro_ch14_Appli4_Document2.xlsx

- **Fichiers du professeur :**
Application 4 - Corrigé du document 2 (Excel) • MRC_2eBacPro_ch14_Appli4_Document2_corrige.xlsx

Dossier 15 - Diffuser l'information aux services internes et aux partenaires externes

- **Livre du professeur :**
Corrigé du dossier 15 • 165511_019_DOS15.docx

Scénario 4 - Traiter et exploiter les informations

- **Livre du professeur :**
Corrigé du scénario 4 • 165511_020_Scenario4.DOCX

- **Fichiers élève :**
Annexes 1 à 5 à compléter (Word) • MRC_2eBacPro_SC04_Annexes1_5.docx

- **Fichiers élève :**
Annexe 6 à compléter (PowerPoint) • MRC_2eBacPro_SC04_Annexe6.pptx

- **Fichiers du professeur :**
Annexe 6 - Corrigé (PowerPoint) • MRC_2eBacPro_SC04_Annexe6_corrige.pptx

- **Fichiers élève :**
Annexe 7 à compléter (PowerPoint) • MRC_2eBacPro_SC04_Annexe7.pptx

- **Fichiers du professeur :**
Annexe 7 - Corrigé (Powerpoint) • MRC_2eBacPro_SC04_Annexe7_corrige.pptx

- **Fichiers élève :**
Document 8 (Excel) • MRC_2eBacPro_SC04_Document8.xlsx

- **Fichiers du professeur :**
Document 8 - Corrigé (Excel) • MRC_2eBacPro_SC04_Document8_corrige.xlsx

Vidéos

- **Vidéos :**
Liste mise à jour des liens vidéos proposés dans l’ouvrage • 165510_MRC_scde_BAC_PRO_Liste_videos_TU.pdf