

# Conseiller, suivre les ventes et fidéliser - Opt A et B - Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente [1<sup>re</sup>/T<sup>le</sup>] - Ed.2020

## Liste des ressources

### **PARTIE 1 - Conseiller et vendre**

#### **Dossier 1 - Connaître le marché et déterminer la zone de chalandise**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 1 • bac\_pro\_mcv\_D01\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 1 - Mission 2 - Annexe 1 • D01\_mission2\_annexe1.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 1 - Mission 2 - Corrigé de l'annexe 1 • D01\_mission2\_annexe1\_corr.xlsx

#### **Dossier 2 - Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 2 • bac\_pro\_mcv\_D02\_corr.docx

#### **Dossier 3 - Caractériser les produits**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 3 • bac\_pro\_mcv\_D03\_corr.docx

#### **Dossier 4 - Identifier les composantes du prix**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 4 • bac\_pro\_mcv\_D04\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 4 - Application 1 - Sport 2000 • D04\_appli1\_sport2000.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 4 - Application 1 - Corrigé de la question 1 • D04\_appli1\_question1\_corr.xlsx

**- Fichiers élève :**

Dossier 4 - Application 3 - Rentabilité • D04\_appli3\_rentabilite.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 4 - Application 3 - Corrigé de la question 1 • D04\_appli3\_question1\_corr.xlsx

#### **Dossier 5 - Préparer ses outils de vente**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 5 • bac\_pro\_mcv\_D05\_corr.docx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 5 - Application 1 - Corrigé de la question • D05\_appli1\_question\_corr.doc

**- Fichiers professeur :**

Dossier 5 - Application 4 - Corrigé de la question • D05\_appli4\_question\_corr.doc

## **Dossier 6 - Prendre contact avec le client, identifier ses besoins et présenter le produit**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 6 • bac\_pro\_mcv\_D06\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 6 - Application 3 - Document 1 • D06\_appli3\_doc1.pdf

**- Fichiers élève :**

Dossier 6 - Application 3 - Document 2 • D06\_appli3\_doc2.pdf

**- Fichiers élève :**

Dossier 6 - Application 3 - Document 3 • D06\_appli3\_doc3.pdf

## **Dossier 7 - Répondre aux objections du client, conclure la vente et proposer des ventes additionnelles**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 7 • bac\_pro\_mcv\_D07\_corr.docx

## **Dossier 8 - Mettre en place les modalités de règlement et de livraison**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 8 • bac\_pro\_mcv\_D08\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 8 - Application 3 - Facture client • D08\_appli3\_facture\_client.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 8 - Application 3 - Corrigé de la question 2 • D08\_appli3\_question2\_corr.xlsx

## **Scénario 1 - Réaliser la vente dans un cadre omnicanal**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du scénario 1 • bac\_pro\_mcv\_SC01\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Scénario 1 - Fiche produit • SC01\_fiche\_produit.doc

## **PARTIE 2 - Suivre les ventes**

### **Dossier 9 - Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 9 • bac\_pro\_mcv\_D09\_corr.docx

### **Dossier 10 - Mettre en oeuvre les services associés**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 10 • bac\_pro\_mcv\_D10\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 10 - Application 1 - Document • D10\_appli1\_doc.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 10 - Application 1 - Corrigé de la question 2 • D10\_appli1\_question2\_corr.xlsx

## **Dossier 11 - Gérer les situations difficiles face à un retour client ou une réclamation**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 11 • bac\_pro\_mcv\_D11\_corr.docx

## **Dossier 12 - Respecter la réglementation sur la protection du consommateur**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 12 • bac\_pro\_mcv\_D12\_corr.docx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 12 - Application 1 - Corrigé de la question 2 • D12\_appli1\_question2\_corr.doc

## **Dossier 13 - Mesurer et améliorer la satisfaction client**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 13 • bac\_pro\_mcv\_D13\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 13 - Application 2 - Grille d'évaluation • D13\_appli2\_grille\_evaluation.doc

**- Fichiers professeur :**

Dossier 13 - Application 2 - Corrigé de la question 1 • D13\_appli2\_question1\_corr.doc

**- Fichiers professeur :**

Dossier 13 - Application 3 - Corrigé de la question 1 • D13\_appli3\_question1\_corr.doc

## **Scénario 2 - Assurer le suivi de la commande**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du scénario 2 • bac\_pro\_mcv\_SC02\_corr.doc

**- Fichiers élève :**

Scénario 2 - Annexe 5 • SC02\_annexe5.doc

**- Fichiers élève :**

Scénario 2 - Résultats • SC02\_resultats.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Scénario 2 - Corrigé de la question 10 • SC02\_question10\_corr.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Scénario 2 - Corrigé de la question 11 • SC02\_question11\_corr.docx

## **PARTIE 3 - Fidéliser la clientèle et développer la relation client**

### **Dossier 14 - Traiter et exploiter l'information dans le cadre de la fidélisation du client**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 14 • bac\_pro\_mcv\_D14\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 14 - Application 2 - Fichier clients • D14\_appli2\_fichier\_clients.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 14 - Application 2 - Corrigé de la question 5 • D14\_appli2\_question5\_corr.doc

## **Dossier 15 - Adopter une démarche mercatique**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 15 • bac\_pro\_mcv\_D15\_corr.docx

## **Dossier 16 - Contribuer aux actions de fidélisation et de développement de la relation client**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 16 • bac\_pro\_mcv\_D16\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 16 - Application 5 - Entraînement à l'épreuve E33 • D16\_appli5\_entrainement\_E33.doc

## **Dossier 17 - Évaluer les actions de fidélisation et proposer des améliorations**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 17 • bac\_pro\_mcv\_D17\_corr.docx

## **Scénario 3 - Fidéliser la clientèle**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du scénario 3 • bac\_pro\_mcv\_SC03\_corr.doc

**- Fichiers élève :**

Scénario 3 - Fichier client • SC03\_fichier\_client.xls

**- Fichiers élève :**

Scénario 3 - Résultats des soirées • SC03\_resultats\_soirees.xls

**- Fichiers professeur :**

Scénario 3 - Corrigé de la question 2 • SC03\_question2\_corr.xls

**- Fichiers professeur :**

Scénario 3 - Corrigé de la question 5 • SC03\_question5\_corr.xls

## **Outils complémentaires**

**- Outils complémentaires :**

Sélection d'outils numériques pédagogiques • selection\_outils\_numeriques\_pedagogiques.pdf

**- Outils complémentaires :**

Sommaire des vidéos proposées dans l'ouvrage • bac\_pro\_mcv\_sommaire\_videos.pdf

**- Outils complémentaires :**

Corrections apportées à la réimpression • bac\_pro\_mcv\_corrections.pdf