

# Accompagner et satisfaire le public - Bac Pro Métiers de l'Accueil [1<sup>re</sup>/T<sup>le</sup>]

## Liste des ressources

### Partie 1 - Gérer l'accueil du public

#### Dossier 1 - Identifier et recevoir le public

- Livre du professeur :

Dossier 1 - Corrigé • 167039\_002\_Dossier01\_corrige.docx

#### Dossier 2 - Identifier la demande du public

- Livre du professeur :

Dossier 2 - Corrigé • 167039\_003\_Dossier02\_corrige.docx

- Fichiers élève :

Application 1 - Annexe • 167039\_D02\_Appli1\_annexe.docx

- Fichiers professeur :

Application 1 - Annexe - Corrigé • 167039\_D02\_Appli1\_annexe\_corrige.docx

#### Dossier 3 - Traiter la demande

- Livre du professeur :

Dossier 3 - Corrigé • 167039\_004\_Dossier03\_corrige.docx

#### Scénario 1 - Identifier et traiter des demandes multicanales

- Livre du professeur :

Scénario 1 - Corrigé • 167039\_005\_SC01\_corrige.docx

### Partie 2 - Satisfaire et fidéliser le public

#### Dossier 4 - Co-construire une solution adaptée aux attentes du public

- Livre du professeur :

Dossier 4 - Corrigé • 167039\_006\_Dossier04\_corrige.docx

- Fichiers élève :

Application 2 - Annexe 3 • 167039\_D04\_Appli2\_Annexe3.xlsx

- Fichiers professeur :

Application 2 - Annexe 3 - Corrigé • 167039\_D04\_Appli2\_Annexe3\_corrige.xlsx

- Fichiers élève :

Application 2 - Annexe 4 • 167039\_D04\_Appli2\_Annexe4.xlsx

- Fichiers professeur :

Application 2 - Annexe 4 - Corrigé • 167039\_D04\_Appli2\_Annexe4\_corrige.xlsx

#### Dossier 5 - Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation

- Livre du professeur :

Dossier 5 - Corrigé • 167039\_007\_Dossier05\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Application 1 - Document 2 • 167039\_D05\_Appli1\_doc2.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 - Document 2 - Corrigé • 167039\_D05\_Appli1\_doc2\_corrige.xlsx

## **Partie 3 - Gérer les flux et les conflits**

### **Dossier 6 - Identifier et mesurer les flux**

- **Livre du professeur :**

Dossier 6 - Corrigé • 167039\_008\_Dossier06\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Mission 3 - Annexe 3 • 167039\_D06\_Mission3\_annexe3.docx

- **Fichiers professeur :**

Mission 3 - Annexe 3 - Corrigé • 167039\_D06\_Mission3\_annexe3\_corrige.docx

### **Dossier 7 - Gérer l'attente du public**

- **Livre du professeur :**

Dossier 7 - Corrigé • 167039\_009\_Dossier07\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Application 3 - Document 1 • 167039\_D07\_appli3\_doc1\_plan.docx

### **Dossier 8 - Repérer les signes de tension**

- **Livre du professeur :**

Dossier 8 - Corrigé • 167039\_010\_Dossier08\_corrige.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 - Diaporama - Corrigé • 167039\_D08\_Appli1\_diaporama\_corrige.pptx

- **Fichiers élève :**

Application 3 - Annexe 1 • 167039\_D08\_Appli3\_annexe1.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 3 - Annexe 1 - Corrigé • 167039\_D08\_Appli3\_annexe1\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Mission 1 - Annexe 2 • 167039\_D08\_Mission1\_annexe2.docx

- **Fichiers professeur :**

Mission 1 - Annexe 2 - Corrigé • 167039\_D08\_Mission1\_annexe2\_corrige.docx

### **Dossier 9 - Désamorcer les conflits et trouver des solutions**

- **Livre du professeur :**

Dossier 9 - Corrigé • 167039\_011\_Dossier09\_corrige.docx

### **Scénario 2 - Gérer les flux et les conflits**

- **Livre du professeur :**

Scénario 2 - Corrigé • 167039\_012\_SC02\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Scénario 2 - Annexe 1 • 167039\_Scenario2\_annexe1.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Scénario 2 - Annexe 1 - Corrigé • 167039\_Scenario2\_annexe1\_corrige.xlsx

- **Fichiers élève :**

Scénario 2 - Annexe 4 • 167039\_Scenario2\_annexe4.docx

- **Fichiers professeur :**

Scénario 2 - Annexe 4 - Corrigé • 167039\_Scenario2\_annexe4\_corrige.docx

- **Fichiers professeur :**

Scénario 2 - Question 6 - Corrigé • 167039\_Scenario2\_Q6\_corrige.xlsx

## Partie 4 - Gérer les réclamations

### Dossier 10 - Gérer les réclamations

- **Livre du professeur :**

Dossier 10 - Corrigé • 167039\_013\_Dossier10\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Application 4 - Annexe 1 • 167039\_D10\_appli4\_annexe1.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 4 - Annexe 1 - Corrigé • 167039\_D10\_appli4\_annexe1\_corrige.docx

### Entraînement à l'épreuve E2

- **Livre du professeur :**

Entraînement à l'épreuve E2 - Corrigé • 167039\_014\_entrainement\_corrige.docx

### Jeux de rôles - Annexe et grille à compléter

- **Fichiers élève :**

Jeux de rôles en français - Annexe et grille • 167039\_015\_JDR\_francais\_annexe\_et\_grille.docx

- **Fichiers élève :**

Jeux de rôles en anglais - Annex and grid • 167039\_016\_JDR\_anglais\_annex\_and\_grid.docx

### Jeux de rôles en espagnol

- **Fichiers élève :**

Juego de rol 1 - Informar y guiar a los turistas con un mapa • 167039\_JDR\_espagnol\_1.pdf

- **Fichiers élève :**

Juego de rol 2 - Acoger e informar a los turistas • 167039\_JDR\_espagnol\_2.pdf

- **Fichiers élève :**

Juego de rol 3 - Proponer una tarjeta de fidelidad • 167039\_JDR\_espagnol\_3.pdf

- **Fichiers élève :**

Juego de rol 4 - Contestar a las reclamaciones • 167039\_JDR\_espagnol\_4.pdf

- **Fichiers élève :**

Juego de rol - Billetes de humor • 167039\_JDR\_billetes\_de\_humor.pdf

- **Fichiers élève :**

Juego de rol - Rejilla de evaluación • 167039\_Grille\_Eval\_JDR\_espagnol.docx

- **Fichiers élève :**

Juego de rol - Anexo • 167039\_Anexo\_espagnol\_JDR.docx

- **Fichiers élève :**

Juegos de rol - Outils élèves • 167039\_JDR\_Espagnol\_outils\_eleves.docx

- **Fichiers professeur :**

Juegos de rol - Correcciones • 167039\_JDR\_Espagnol\_corriges.docx

## **Outils numériques pédagogiques**

- **Outils numériques :**

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

## **Corrections apportées à la réimpression**

- **Corrections réimpression :**

Liste des corrections apportées à la réimpression • 167039\_correc\_reimp.pdf