

Accompagner et satisfaire le public - Bac Pro Métiers de l'Accueil [1^{re}/T^{le}]

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