

# La relation client omnicanale et son suivi - Bac Pro MRC [2<sup>de</sup>] - Ed. 2022

## Liste des ressources

### Activités en co-intervention - Français/MRC

- Fichiers élève :

Activités co-intervention français/MRC • co\_inter\_francais\_MRC.pdf

- Corrigés activités co-inter :

Corrigés des activités en co-intervention Français • co\_inter\_francais\_MRC\_corrige.docx

### Activités en co-intervention - Mathématiques/MRC

- Fichiers élève :

Activités co-intervention mathématiques/MRC • 167574\_activites\_co\_inter\_maths\_MRC.pdf

- Corrigés activités co-inter :

Corrigés des activités en co-intervention Maths • co\_inter\_maths\_MRC\_corrige.docx

### Activités - A vous de jouer !

- Fichiers élève :

Extensions d'activité • 167574\_activites\_a\_vous\_de\_jouer.pdf

### Questionnements en lien avec l'éco-droit

- Fichiers élève :

Questionnements en lien avec l'éco-droit • 167574\_questions\_eco\_droit.pdf

## PARTIE 1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal

### Dossier 1 - Prendre contact en face-à-face

- Livre du professeur :

Dossier 1 - Corrigé • 167574\_002\_DOS1.docx

- Synthèse audio :

Dossier 1 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D04.mp3

### Dossier 2 - Prendre contact à distance

- Livre du professeur :

Dossier 2 - Corrigé • 167574\_003\_DOS2.docx

- Synthèse audio :

Dossier 2 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D05.mp3

### Scénario 1 - Prendre contact en face-à-face et à distance

- Livre du professeur :

Scénario 1 - Corrigé • 167574\_004\_Scenario1.DOCX

## **Dossier 3 - Identifier et repérer les caractéristiques des clients**

- **Livre du professeur :**

Dossier 3 - Corrigé • 167574\_005\_DOS3.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 3 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D06.mp3

## **Dossier 4 - Découvrir le client**

- **Livre du professeur :**

Dossier 4 - Corrigé • 167574\_006\_DOS4.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 4 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D07.mp3

## **Dossier 5 - Proposer une solution adaptée au parcours client**

- **Livre du professeur :**

Dossier 5 - Corrigé • 167574\_007\_DOS5.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 5 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D08.mp3

## **Jeux de rôles**

- **Livre du professeur :**

Jeux de rôles - Corrigé • 167574\_008\_JEUX.docx

## **PARTIE 2- Assurer le suivi de la relation client**

### **Dossier 6 - Assurer le suivi de la commande et la mise en œuvre des services associés**

- **Livre du professeur :**

Dossier 6 - Corrigé • 167574\_009\_DOS6.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 6 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D09.mp3

### **Dossier 7 - Traiter les retours et les réclamations clients**

- **Livre du professeur :**

Dossier 7 - Corrigé • 167574\_010\_DOS7.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 7 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D10.mp3

### **Dossier 8 - Fidéliser le client**

- **Livre du professeur :**

Dossier 8 - Corrigé • 167574\_011\_DOS8.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 8 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D11.mp3

### **Scénario 2 - Proposer une solution adaptée au parcours client dans un cadre omnicanal**

- **Livre du professeur :**

Scénario 2 - Corrigé • 167574\_014\_Scenario2.docx