

La relation client omnicanale et son suivi - Bac Pro MRC [2^{de}]

- 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