

# Famille des métiers de la relation client (tome unique) - 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 • 167578\_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 • 167578\_activites\_a\_vous\_de\_jouer.pdf

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

- Fichiers élève :

Questionnements en lien avec l'éco-droit • 167578\_questions\_eco\_droit.pdf

## PARTIE 1 - Découvrir les métiers de la relation client

### Dossier 1 - Découvrir les métiers de l'accueil

- Livre du professeur :

Dossier 1 - Corrigé • 167578\_002\_DOS1.docx

- Synthèse audio :

Dossier 1 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D01.mp3

### Dossier 2 - Découvrir les métiers du commerce

- Livre du professeur :

Dossier 2 - Corrigé • 167578\_003\_DOS2.docx

- Synthèse audio :

Dossier 2 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D02.mp3

### Dossier 3 - Découvrir les métiers de la vente

- Livre du professeur :

Dossier 3 - Corrigé • 167578\_004\_DOS3.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 3 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D03.mp3

## **Scénario 1 - Organiser un stage dating**

- **Livre du professeur :**

Scénario 1 - Corrigé • 167578\_005\_Scenario1.DOCX

## **PARTIE 2 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal**

### **Dossier 4 - Prendre contact en face-à-face**

- **Livre du professeur :**

Dossier 4 - Corrigé • 167578\_006\_DOS4.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 4 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D04.mp3

### **Dossier 5 - Prendre contact à distance**

- **Livre du professeur :**

Dossier 5 - Corrigé • 167578\_007\_DOS5.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 5 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D05.mp3

### **Scénario 2 - Prendre contact en face-à-face et à distance**

- **Livre du professeur :**

Scénario 2 - Corrigé • 167578\_008\_Scenario2.DOCX

### **Dossier 6 - Identifier et repérer les caractéristiques des clients**

- **Livre du professeur :**

Dossier 6 - Corrigé • 167578\_009\_DOS6.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 6 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D06.mp3

### **Dossier 7 - Découvrir le client**

- **Livre du professeur :**

Dossier 7 - Corrigé • 167578\_010\_DOS7.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 7 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D07.mp3

### **Dossier 8 - Proposer une solution adaptée au parcours client**

- **Livre du professeur :**

Dossier 8 - Corrigé • 167578\_011\_DOS8.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 8 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D08.mp3

### **Jeux de rôles**

- **Livre du professeur :**

Jeux de rôles - Corrigé • 167578\_012\_JEUX.docx

## **PARTIE 3 - Assurer le suivi de la relation client**

### **Dossier 9 - Assurer le suivi de la commande et la mise en œuvre des services associés**

- **Livre du professeur :**

Dossier 9 - Corrigé • 167578\_013\_DOS9.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 9 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D09.mp3

### **Scénario 3 - Proposer une solution adaptée au parcours client dans un cadre omnicanal**

- **Livre du professeur :**

Scénario 3 - Corrigé • 167578\_014\_Scenario3.docx

### **Dossier 10 - Traiter les retours et les réclamations clients**

- **Livre du professeur :**

Dossier 10 - Corrigé • 167578\_015\_DOS10.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 10 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D10.mp3

### **Dossier 11 - Fidéliser le client**

- **Livre du professeur :**

Dossier 11 - Corrigé • 167578\_016\_DOS11.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 11 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D11.mp3

## **PARTIE 4 - Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client**

### **Dossier 12 - Assurer la veille informationnelle et commerciale**

- **Livre du professeur :**

Dossier 12 - Corrigé • 167578\_017\_DOS12.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 12 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D12.mp3

### **Dossier 13 - Collecter, traiter et exploiter l'information**

- **Livre du professeur :**

Dossier 13 - Corrigé • 167578\_018\_DOS13.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 13 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D13.mp3

### **Dossier 14 - Mesurer la satisfaction des clients**

- **Livre du professeur :**

Dossier 14 - Corrigé • 167578\_019\_DOS14.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 14 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D14.mp3

## **Dossier 15 - Diffuser l'information aux services internes et aux partenaires externes**

- **Livre du professeur :**

Dossier 15 - Corrigé • 167578\_020\_DOS15.docx

- **Synthèse audio :**

Dossier 15 - Synthèse audio • 167578\_synthese\_audio\_D15.mp3

## **Scénario 4 - Exploiter les informations et fidéliser les clients**

- **Livre du professeur :**

Scénario 4 - Corrigé • 167578\_020\_Scenario4.DOCX