# 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 synthèse 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 Scenario 2. 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