

Famille des métiers de la relation client (tome unique) - 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 • 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