

# Conseiller, suivre les ventes et fidéliser – Options A & B – Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente [1<sup>re</sup>/T<sup>le</sup>] – Ed. 2023

## Liste des ressources

### Carnet de bord du chef-d'œuvre

**- Livre du professeur :**

Corrigé du carnet de bord du chef-d'œuvre • bac\_pro\_mcv\_carnet\_de\_bord\_CO\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Chef-d'œuvre - Trame du planning prévisionnel • CO\_planning\_previsionnel.xlsx

### PARTIE 1 - Conseiller et vendre

#### Dossier 1 - Connaître le marché et déterminer la zone de chalandise

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 1 • bac\_pro\_mcv\_D01\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 1 - Mission 2 - Annexe 1 • D01\_mission2\_annexe1.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 1 - Mission 2 - Corrigé de l'annexe 1 • D01\_mission2\_annexe1\_corr.xlsx

#### Dossier 2 - Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 2 • bac\_pro\_mcv\_D02\_corr.docx

#### Dossier 3 - Caractériser les produits

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 3 • bac\_pro\_mcv\_D03\_corr.docx

#### Dossier 4 - Identifier les composantes du prix

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 4 • bac\_pro\_mcv\_D04\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 4 - Application 1 - Sport 2000 • D04\_appli1\_sport2000.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 4 - Application 1 - Corrigé de la question 1 • D04\_appli1\_question1\_corr.xlsx

**- Fichiers élève :**

Dossier 4 - Application 3 - Rentabilité • D04\_appli3\_rentabilite.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 4 - Application 3 - Corrigé de la question 1 • D04\_appli3\_question1\_corr.xlsx

#### Dossier 5 - Préparer ses outils de vente

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 5 • bac\_pro\_mcv\_D05\_corr.docx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 5 - Application 1 - Corrigé de la question • D05\_appli1\_question\_corr.docx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 5 - Application 4 - Corrigé de la question • D05\_appli4\_question\_corr.docx

## **Dossier 6 - Prendre contact avec le client, identifier ses besoins et présenter le produit**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 6 • bac\_pro\_mcv\_D06\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 6 - Application 3 - Document 1 • D06\_appli3\_doc1.pdf

**- Fichiers élève :**

Dossier 6 - Application 3 - Document 2 • D06\_appli3\_doc2.pdf

**- Fichiers élève :**

Dossier 6 - Application 3 - Document 3 • D06\_appli3\_doc3.pdf

**- Livre du professeur :**

Corrigé du jeu de rôle 1 • bac\_pro\_mcv\_JDR01\_corr.docx

## **Dossier 7 - Répondre aux objections du client, conclure la vente et proposer des ventes additionnelles**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 7 • bac\_pro\_mcv\_D07\_corr.docx

**- Livre du professeur :**

Corrigé du jeu de rôle 2 • bac\_pro\_mcv\_JDR02\_corr.docx

## **Dossier 8 - Mettre en place les modalités de règlement et de livraison**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 8 • bac\_pro\_mcv\_D08\_corr.docx

**- Livre du professeur :**

Corrigé du jeu de rôle 3 • bac\_pro\_mcv\_JDR03\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 8 - Application 3 - Facture client • D08\_appli3\_facture\_client.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 8 - Application 3 - Corrigé de la question 2 • D08\_appli3\_question2\_corr.xlsx

## **Scénario 1 - Réaliser la vente dans un cadre omnicanal**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du scénario 1 • bac\_pro\_mcv\_SC01\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Scénario 1 - Fiche produit • SC01\_fiche\_produit.docx

## **PARTIE 2 - Suivre les ventes**

## **Dossier 9 - Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 9 • bac\_pro\_mcv\_D09\_corr.docx

**- Livre du professeur :**

Corrigé du jeu de rôle 4 • bac\_pro\_mcv\_JDR04\_corr.docx

## **Dossier 10 - Mettre en oeuvre les services associés**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 10 • bac\_pro\_mcv\_D10\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 10 - Application 1 - Document • D10\_appli1\_doc.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 10 - Application 1 - Corrigé de la question 2 • D10\_appli1\_question2\_corr.xlsx

## **Dossier 11 - Gérer les situations difficiles face à un retour client ou une réclamation**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 11 • bac\_pro\_mcv\_D11\_corr.docx

**- Livre du professeur :**

Corrigé du jeu de rôle 5 • bac\_pro\_mcv\_JDR05\_corr.docx

## **Dossier 12 - Respecter la réglementation sur la protection du consommateur**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 12 • bac\_pro\_mcv\_D12\_corr.docx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 12 - Application 1 - Corrigé de la question 2 • D12\_appli1\_question2\_corr.doc

## **Dossier 13 - Mesurer et améliorer la satisfaction client**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du dossier 13 • bac\_pro\_mcv\_D13\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Dossier 13 - Application 2 - Grille d'évaluation • D13\_appli2\_grille\_evaluation.doc

**- Fichiers professeur :**

Dossier 13 - Application 2 - Corrigé de la question 1 • D13\_appli2\_question1\_corr.docx

**- Fichiers professeur :**

Dossier 13 - Application 3 - Corrigé de la question 1 • D13\_appli3\_question1\_corr.docx

## **Scénario 2 - Assurer le suivi de la commande**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du scénario 2 • bac\_pro\_mcv\_SC02\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Scénario 2 - Annexe 5 • SC02\_annexe5.docx

**- Fichiers élève :**

Scénario 2 - Résultats • SC02\_resultats.xlsx

- **Fichiers professeur :**  
Scénario 2 - Corrigé de la question 11 • SC02\_question11\_corr.xlsx

- **Fichiers professeur :**  
Scénario 2 - Corrigé de la question 12 • SC02\_question12\_corr.docx

## **PARTIE 3 - Fidéliser la clientèle et développer la relation client**

### **Dossier 14 - Traiter et exploiter l'information dans le cadre de la fidélisation du client**

- **Livre du professeur :**  
Corrigé du dossier 14 • bac\_pro\_mcv\_D14\_corr.docx

- **Fichiers élève :**  
Dossier 14 - Application 2 - Fichier clients • D14\_appli2\_fichier\_clients.xlsx

- **Fichiers professeur :**  
Dossier 14 - Application 2 - Corrigé de la question 5 • D14\_appli2\_question5\_corr.docx

- **Livre du professeur :**  
Corrigé du jeu de rôle 6 • bac\_pro\_mcv\_JDR06\_corr.docx

### **Dossier 15 - Adopter une démarche mercatique**

- **Livre du professeur :**  
Corrigé du dossier 15 • bac\_pro\_mcv\_D15\_corr.docx

### **Dossier 16 - Contribuer aux actions de fidélisation et de développement de la relation client**

- **Livre du professeur :**  
Corrigé du dossier 16 • bac\_pro\_mcv\_D16\_corr.docx

- **Fichiers élève :**  
Dossier 16 - Mission 6 - À vous de jouer - Grille d'observation • D16\_Mission6\_A\_vous\_de\_jouer.docx

- **Fichiers élève :**  
Dossier 16 - Application 5 - Entraînement à l'épreuve E33 • D16\_appli5\_entrainement\_E33.docx

### **Dossier 17 - Évaluer les actions de fidélisation et proposer des améliorations**

- **Livre du professeur :**  
Corrigé du dossier 17 • bac\_pro\_mcv\_D17\_corr.docx

### **Scénario 3 - Fidéliser la clientèle**

- **Livre du professeur :**  
Corrigé du scénario 3 • bac\_pro\_mcv\_SC03\_corr.docx

- **Fichiers élève :**  
Scénario 3 - Fichier client • SC03\_fichier\_client.xls

- **Fichiers élève :**  
Scénario 3 - Résultats des soirées • SC03\_resultats\_soirees.xls

- **Fichiers professeur :**  
Scénario 3 - Corrigé de la question 5 • SC03\_question5\_corr.xls

- **Fichiers professeur :**  
Scénario 3 - Corrigé de la question 8 • SC03\_question8\_corr.xls

## **Jeux de rôles en langues étrangères**

### **Jeux de rôles en anglais**

- **Fichiers élève :**  
Jeux de rôles en anglais • bac\_pro\_mcv\_JDR\_anglais.pdf

- **Fichiers professeur :**  
Corrigé des jeux de rôles en anglais • bac\_pro\_mcv\_JDR\_anglais\_corr.docx

### **Jeux de rôles en allemand**

- **Fichiers élève :**  
Jeux de rôles en allemand • bac\_pro\_mcv\_JDR\_allemand.pdf

- **Fichiers professeur :**  
Corrigé des jeux de rôles en allemand • bac\_pro\_mcv\_JDR\_allemand\_corr.docx

### **Jeux de rôles en espagnol**

- **Fichiers élève :**  
Jeux de rôles en espagnol • bac\_pro\_mcv\_JDR\_espagnol.pdf

- **Fichiers professeur :**  
Corrigé des jeux de rôles en espagnol • bac\_pro\_mcv\_JDR\_espagnol\_corr.docx

## **Activités de co-intervention**

### **Activités de co-intervention français/commerce-vente**

- **Fichiers élève :**  
Activités de co-intervention français/commerce-vente • bac\_pro\_mcv\_ACT\_co\_inter\_francais.pdf

- **Fichiers professeur :**  
Corrigé des activités de co-intervention français/commerce-vente • bac\_pro\_mcv\_ACT\_co\_inter\_francais\_corr.docx

### **Activités de co-intervention mathématiques/commerce-vente**

- **Fichiers élève :**  
Activités de co-intervention mathématiques/commerce-vente • bac\_pro\_mcv\_ACT\_co\_inter\_maths.pdf

- **Fichiers professeur :**  
Corrigé des activités de co-intervention mathématiques/commerce-vente • bac\_pro\_mcv\_ACT\_co\_inter\_maths\_corr.docx