

Conseiller, suivre les ventes et fidéliser – Options A & B – Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente [1^{re}/T^{le}] – 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