

# Accompagner et satisfaire le public – Bac Pro Métiers de l'Accueil [1<sup>re</sup>/T<sup>le</sup>] – Ed. 2023

## Liste des ressources

### Conseils et Outils pour la 1re Term

- **Livre du professeur :**

Conseils et Outils pour la 1re Term - Corrigés • 501939\_Conseil-et-outils-corriges.docx

- **Outil complémentaire :**

Retroplanning pour l'année de 1re • Retroplanning-1re.xlsx

- **Outil complémentaire :**

Retroplanning pour l'année de Term • Retroplanning-Term.xlsx

- **Outil complémentaire :**

Modèle de compte-rendu d'activité • Modele-Compte-rendu-activite.docx

- **Outil complémentaire :**

Grille d'observation de simulation d'entretien d'embauche • Grille-observation-simulation-entretien.docx

- **Outil complémentaire :**

Trame du projet de formation motivé • Trame-projet-formation-motive.docx

- **Outil complémentaire :**

Sélection d'outils numériques pédagogiques • Selection-outils-numeriques-pedagogiques.pdf

### Partie 1 - Gérer l'accueil du public

#### Dossier 1 - Identifier et recevoir le public

- **Livre du professeur :**

Dossier 1 & Jeu de rôle 1 - Corrigés • 501939\_D01\_JDR1-corriges.docx

- **Grille d'évaluation :**

Dossier 1 - Mission 4 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_D01\_Mission4\_Grille-evaluation.docx

#### Dossier 2 - Identifier la demande du public

- **Livre du professeur :**

Dossier 2 & Jeu de rôle 2 - Corrigés • 501939\_D02\_JDR2\_corriges.docx

- **Fichier élève :**

Dossier 2 - Application 1 - Questionnaire client à compléter • 501939\_D02-Appli1\_Questionnaire-clients.docx

#### Dossier 3 - Traiter la demande

- **Livre du professeur :**

Dossier 3 & Role play 3 - Corrigés • 501939\_D03\_RP3\_corriges.docx

- **Grille d'évaluation :**

Dossier 3 - Mission 3 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_D03\_Mission3\_Grille-evaluation.docx

#### Scénario 1 - Identifier et traiter des demandes multicanales

- **Livre du professeur :**

Scénario 1 - Corrigés • 501939\_SC01-corriges.docx

- **Fichier élève :**

Scénario 1 - Compte rendu à compléter • 501939\_SC01\_Compte-rendu.docx

## **Partie 2 - Satisfaire et fidéliser le public**

### **Dossier 4 - Co-construire une solution adaptée aux attentes du public**

- **Livre du professeur :**

Dossier 4 & Jeu de rôle 4 & Role play 5 - Corrigés • 501939\_D04\_JDR4\_RP5-corriges.docx

- **Grille d'évaluation :**

Dossier 4 - Mission 4 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_D04\_Mission4\_Grille-evaluation.docx

- **Fichier professeur :**

Dossier 4 - Mission 4 - Corrigé (manquant) du module d'éco-droit • 501939\_D04\_Mission4\_Eco-droit-corrige.docx

- **Fichier élève :**

Dossier 4 - Application 2 - Annexe 2 : Devis à compléter • 501939\_D04\_Appli2\_Annexe2-Devis.xlsx

- **Fichier professeur :**

Dossier 4 - Application 2 - Corrigé de l'annexe 2 : Devis • 501939\_D04\_Appli2\_Annexe2-Devis-corrige.xlsx

- **Fichier élève :**

Dossier 4 - Application 2 - Annexe 3 : Facture à compléter • 501939\_D04\_Appli2\_Annexe3-Facture.xlsx

- **Fichier professeur :**

Dossier 4 - Application 2 - Corrigé de l'annexe 3 : Facture • 501939\_D04\_Appli2\_Annexe3-Facture-corrige.xlsx

- **Fichier élève :**

Dossier 4 - Application 2 - Bon de commande • 501939\_D04\_Appli2\_Annexe4-Bon-de-commande.xlsx

- **Fichier professeur :**

Dossier 4 - Application 2 - Corrigé de l'annexe 4 : Bon de commande • 501939\_D04\_Appli2\_Annexe4-Bon-de-commande-corrige.xlsx

### **Dossier 5 - Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation**

- **Livre du professeur :**

Dossier 5 & Jeu de rôle 6 & Role play 7 - Corrigés • 501939\_D05\_JDR6\_RP7-corriges.docx

- **Grille d'évaluation :**

Dossier 5 - Mission 4 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_D05\_Mission4\_Grille-evaluation.docx

- **Fichier élève :**

Dossier 5 - Application 1 - Résultats de l'enquête à compléter • 501939\_D05\_Appli1\_Resultats-enquete.xlsx

- **Fichier professeur :**

Dossier 5 - Application 1 - Corrigés de l'analyse des résultats de l'enquête • 501939\_D05\_Appli1\_Resultats-enquete-corrige.xlsx

- **Fichier élève :**

Dossier 5 - Application 2 - Grille d'observation • 501939\_D05-Appli2\_Grille-observation-fidelisation.docx

## **Partie 3 - Gérer les flux et les conflits**

### **Dossier 6 - Identifier et mesurer les flux**

- **Livre du professeur :**

Dossier 6 - Corrigés • 501939\_D06\_corriges.docx

- **Fichier élève :**

Dossier 6 - Mission 3 - Mail à destination de Mme Floman • 501939\_D06\_Mission3\_Mail-a-destination-de-Mme-Floman.docx

- **Grille d'évaluation :**

Dossier 6 - Application 2 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_D06\_Appli2\_Grille-evaluation.docx

## **Dossier 7 - Gérer l'attente du public**

- **Livre du professeur :**

Dossier 7 - Corrigés • 501939\_D07-corriges.docx

- **Grille d'évaluation :**

Dossier 7 - Mission 3 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_D07\_Mission3\_Grille-evaluation.docx

- **Fichier professeur :**

Dossier 7 - Application 1 - Corrigé du diaporama • 501939\_D07\_Appli1\_diaporama-corrige.pptx

- **Fichier élève :**

Dossier 7 - Application 3 - Plan d'aménagement à compléter • 501939\_D07\_Appli3\_Doc1-Plan.docx

## **Dossier 8 - Repérer les signes de tension**

- **Livre du professeur :**

Dossier 8 - Corrigés • 501939\_D08-corriges.docx

- **Fichier élève :**

Dossier 8 - Mission 1 - Note de synthèse à compléter • 501939\_D08\_Mission1\_Annexe2-Note-de-synthese.docx

- **Fichier professeur :**

Dossier 8 - Application 1 - Corrigé du diaporama • 501939\_D08\_Appli1\_diaporama-corrige.pptx

- **Fichier élève :**

Dossier 8 - Application 3 - Note de synthèse à compléter • 501939\_D08\_Appli3\_Note-de-synthese.docx

## **Dossier 9 - Désamorcer les conflits et trouver des solutions**

- **Livre du professeur :**

Dossier 9 & Jeu de rôle 8 - Corrigés • 501939\_D09\_JDR8-corriges.docx

## **Scénario 2 - Gérer les flux et les conflits**

- **Livre du professeur :**

Scénario 2 - Corrigés • 501939\_SC02-corriges.docx

- **Grille d'évaluation :**

Scénario 2 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_SC02\_Mission3\_Grille-evaluation.docx

- **Fichier élève :**

Scénario 2 - Plan du forum à compléter • 501939\_SC02\_Annexe4-Plan-du-forum.docx

- **Fichier professeur :**

Scénario 2 - Corrigé du plan du forum • 501939\_SC02\_Annexe4-Plan-du-forum-corrige.pdf

- **Fichier élève :**

Scénario 2 - Annexe 1 : Évaluation des flux • 501939\_SC02\_Annexe1-Evaluation-des-flux.xlsx

- **Fichier professeur :**

## Partie 4 - Gérer les réclamations

### Dossier 10 - Gérer les réclamations

**- Livre du professeur :**

Dossier 10 & Jeu de rôle 9 & Role play 10 - Corrigés • 501939\_D10\_JDR9\_RP10-corriges.docx

**- Grille d'évaluation :**

Dossier 10 - Grille d'évaluation à compléter • 501939\_D10\_Mission3\_Grille-evaluation.docx

**- Fichier élève :**

Dossier 10 - Application 4 - Tickets à compléter sur le logiciel GRC • 501939\_D10\_Appli4\_Annexe1-Logiciel-GRC.docx

**- Fichier professeur :**

Dossier 10 - Application 4 - Corrigé des tickets (logiciel GRC) • 501939\_D10\_Appli4\_Annexe1-Logiciel-GRC-corrige.docx

### Entrainement guidé à l'épreuve E2

**- Livre du professeur :**

Entrainement guidé à l'épreuve E2 - Corrigés • 501939\_ENT-E2-corriges.docx

## Jeux de rôle multilingues

### Jeux de rôle en français

**- Jeux de rôle :**

Jeu de rôle en français - Annexes et grilles à compléter • Annexes-et-grilles-FR.docx

### Jeux de rôle en anglais

**- Jeux de rôle :**

Jeu de rôle en anglais - Annex and Grid à compléter • Annex-and-grid-EN.docx

### Jeux de rôle en espagnol

**- Jeux de rôle :**

Jeux de rôle en espagnol • JDR-Espagnol.pdf

**- Jeux de rôle :**

Corrigé des jeux de rôle en espagnol • JDR-Espagnol\_corriges.docx

**- Jeux de rôle :**

Jeux de rôle en espagnol - Anexo à compléter • JDR-Espagnol\_Anexo.docx

**- Jeux de rôle :**

Outils élèves pour les jeux de rôle en espagnol • JDR-Espagnol\_Outils-eleves.docx

### Jeux de rôle en allemand

**- Jeux de rôle :**

Jeux de rôle en allemand • JDR-Allemand.pdf

**- Jeux de rôle :**

Corrigé des jeux de rôle en allemand • JDR-Allemand\_corriges.docx

## Activités de co-intervention Accueil/Français

- **Co-intervention :**

Activités de co-intervention Accueil/Français • ACCUEIL-MCV\_Activites-Co-inter-francais.pdf

- **Co-intervention :**

Corrigés des activités de co-intervention Accueil/Français • ACCUEIL-MCV\_Activites-Co-inter-francais-corriges.docx

## Activités de co-intervention Accueil/Mathématiques

- **Co-intervention :**

Activités de co-intervention Accueil/Mathématiques • ACCUEIL-MCV\_Activites-Co-inter-maths.pdf

- **Co-intervention :**

Corrigés des activités de co-intervention Accueil/Mathématiques • ACCUEIL-MCV\_Activites-Co-inter-maths-corriges.docx