Accompagner et satisfaire le public – Bac Pro Métiers de l'Accueil [1re/Tle] – 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 mesurrer 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 conflis 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 :**

Scénario 2 - Corrigé de l'annexe 1 : Évaluation des flux • 501939_SC02_Annexe1-Evaluation-des-flux-corrige.xlsx

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