

Relation Client à distance et Digitalisation - BTS NDRC (1re et 2ème années)

Liste des ressources

Procédures informatiques

Procédures Wordpress

- **Procédures informatiques :**

Procédure : Wordpress - Créer un menu • [procedure_wordpress_menu.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure : Wordpress - Créer un thème • [procedure_wordpress_theme.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure : Wordpress - Créer une page • [procedure_wordpress_page.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure : Wordpress - Créer un article • [procedure_wordpress_article.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédures - récapitulatif • [procedure_recapitulatif.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure : Facebook - Créer un jeu concours • [procedure_facebook_jeu_concours.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure : Netvibes - Paramétrer une veille • [procedure_netvibes.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure - Outil de support client : Luminjo • [procedure_luminjo.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure - Outil de tchat : Tawk to • [procedure_tawk_to.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure - Logiciel e-mailing : Mailjet • [procedure_mailjet.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure - Outil CMS : Wix • [procedure_wix.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure - Outil de veille : Google Alertes • [procedure_google_alertes.pdf](#)

- **Procédures informatiques :**

Procédure : Prestashop - Création d'un nouveau produit • [procedure_prestashop_fiche_produit.pdf](#)

Vidéos

- **Vidéos :**

Liste des vidéos • [165063_liste_videos.docx](#)

Chapitre 1 - Prospecter *via* un centre de relation client

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 1 • 165063_ch01_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Vos objectifs - Annexe 7 - BDD Marielle Nature • 165063_chap01_annexe7_bdd_marielle_nature.xlsx

- Fichiers étudiant :

Application 4 - Document 3 - BDD France Croisières • 165063_chap01_appli4_document3.xlsx

- Fichiers étudiant :

Application 5 - Document 1 - BDD Chocokawa • 165063_chap01_appli5_document1.xlsx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Annexe 7 - corrigé des questions 11, 12, 19 et 20 • 165063_chap01_annexe7_corrige.xlsx

- Fichiers prof :

Application 4 - Document 3 - Corrigé questions 2, 4 et 5 • 165063_chap01_appli4_document3_corrige.xlsx

- Fichiers prof :

Application 5 - Document 1 - Corrigés questions 1 et 2 • 165063_chap01_appli5_document1_corrige.xlsx

- Fichiers prof :

Grille d'analyse n°1 - Qualification d'une base de données • 165063_grille_01__analyse_jeu_de_role.docx

- Test :

Test du chapitre 1 • Test_chapitre1.zip

Chapitre 2 - Vendre à distance

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 2 • 165063_ch02_corrige.doc

- Fichiers étudiant :

Annexe 5 - Script d'appel Omnicom pour la vente • 165063_Chap02_annexe5.docx

- Fichiers étudiant :

Annexe 9 - Fiche client Daniel Richardot • 165063_Chap02_annexe9.docx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé questions 5 et 6 • 165063_Chap02_annexe5_corrige.docx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 11 • 165063_Chap02_annexe9_corrige.docx

- Fichiers prof :

Application 4 - Corrigé question 4 • 165063_Chap02_Appli4_Q4_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Grille d'analyse n°2 - Prise de RDV et vente • 165063_grille_02__analyse_jeu_de_role_RDV_Vente.docx

- Test :

Test du chapitre 2 • Test_chapitre2.zip

Chapitre 3 - Mettre en place un service client omnicanal

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 3 • 165063_ch03_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 3 • Test_chapitre3.zip

Chapitre 4 - Accompagner, conseiller et traiter les demandes clients

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 4 • 165063_ch04_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Annexe 5 - Logigramme pour une panne de téléphone • 165063_ch04_annexe5.docx

- Fichiers étudiant :

Annexe 15 - Formulaire de traitement des réclamations • 165063_ch04_annexe15.docx

- Fichiers étudiant :

Application 5 - Document 5 • 165063_ch04_Appli5_Doc5.docx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 3 • 165063_ch04_Q3_corrige.docx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 13 • 165063_ch04_annexe15_corrige.docx

- Fichiers prof :

Application 5 - Document 5 - Corrigé question 5 • 165063_ch04_Appli5_Doc5_corrige.docx

- Fichiers prof :

Grille d'analyse n°3 - Traitement des demandes et réclamations client • 165063_grille_03_analyse_jeu_de_role_reclamations.docx

- Fichiers prof :

Grille d'analyse n°4 - Entretien par tchat • 165063_grille_04_analyse_jeu_de_role_tchat.docx

- Test :

Test du chapitre 4 • Test_chapitre4.zip

Chapitre 5 - Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 5 • 165063_ch05_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 5 • Test_chapitre5.zip

Chapitre 6 - Apprécier la performance et la qualité du service client

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 6 • 165063_ch06_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Annexe 7 - Tableau de bord des résultats moyens de Sogourmet sur l'année • 165063_Ch06_Annexe7.xlsx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 11 • 165063_Ch06_Annexe7_corrige.xlsx

- Fichiers prof :

Application 2 - Corrigé question 3 • 165063_Ch06_appli2_Q3_corrige.xlsx

- Test :

Test du chapitre 6 • Test_chapitre6.zip

Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 7 • 165063_ch07_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Application 1 - Document 1 • 165063_Ch07_Appli1_Document1.docx

- Fichiers étudiant :

Application 3 - Document 1 • 165063_Ch07_Appli3_Document1.docx

- Fichiers étudiant :

Application 3 - Document 3 • 165063_Ch07_Appli3_Document3.docx

- Fichiers prof :

Application 5 - Corrigé question 2 • 165063_Ch07_Appli1_Document1_corrige.docx

- Fichiers prof :

Application 3 - Corrigé question 1 • 165063_Ch07_Appli3_Document1_corrige.docx

- Fichiers prof :

Application 3 - Corrigé question 2 • 165063_Ch07_Appli3_Document3_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 7 • Test_chapitre7.zip

Chapitre 8 - Optimiser la structure d'un site vitrine

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 8 • 165063_ch08_corrige.docx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 5 • 165063_Ch08_Objectifs_Q5_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 6 • 165063_Ch08_Objectifs_Q6_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 10 • 165063_Ch08_Objectifs_Q10_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Application 2 - Corrigé question 3 • 165063_Ch08_appli2_Q3_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Application 3 - Corrigé question 3 • 165063_Ch08_appli3_Q3_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Application 4 - Corrigé question 2 • 165063_Ch08_Appli4_Q2_corrige.pptx

- Test :

Test du chapitre 8 • Test_chapitre8.zip

Chapitre 9 - Animer un site vitrine et évaluer son e-traffic

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 9 • 165063_ch09_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Annexe 10 - Exemple de template pour la newsletter • 165063_Ch09_Annexe10.pptx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 7 • 165063_Ch09_Q7_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 9 • 165063_Ch09_Q9_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Application 2 - Corrigé question 2 • 165063_Ch09_Appli2_Q2_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Application 3 - Corrigé questions 2 et 3 • 165063_Ch09_Appli3_Q2-3.pptx

- Test :

Test du chapitre 9 • Test_chapitre9.zip

Chapitre 10 - Suivre et optimiser le référencement d'un site

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 10 • 165063_ch10_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 10 • Test_chapitre10.zip

Chapitre 11 - Maîtriser la communication sur les médias sociaux

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 11 • 165063_ch11_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 11 • Test_chapitre11.zip

Chapitre 12 - Animer des communautés sur les réseaux sociaux

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 12 • 165063_ch12_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 12 • Test_chapitre12.zip

Chapitre 13 - Gérer et renforcer l'e-reputation

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 13 • 165063_ch13_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 13 • Test_chapitre13.zip

Chapitre 14 - Optimiser un site de e-commerce

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 14 • 165063_ch14_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Application 4 - Document 3 - Image 1 • 165063_Ch14_Appli4_Doc3_A.jpeg

- Fichiers étudiant :

Application 4 - Document 3 - Image 2 • 165063_Ch14_Appli4_Doc3_B.jpeg

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 7 • 165063_Ch14_Objectifs_Q7_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Application 4 - Corrigé question 2 • 165063_Ch14_appli4_Q2_corrige.pptx

- Test :

Test du chapitre 14 • Test_chapitre14.zip

Chapitre 15 - Suivre et réguler le processus de vente

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 15 • 165063_ch15_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Application 1 - Document 1 • 165063_Ch15_Appli1_Document1.docx

- Fichiers prof :

Application 1- Corrigé question 2 • 165063_Ch15_Appli1_Document1_corrige.docx

- Test :

Test du chapitre 15 • Test_chapitre15.zip

Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 16 • 165063_ch16_corrige.docx

- Fichiers étudiant :

Annexe 5 - Planning opérationnel pour lancer l'opération • 165063_Ch16_Annexe5.docx

- Fichiers étudiant :

Annexe 9 - Données du fichier clients • 165063_Ch16_Annexe9.xlsx

- Fichiers étudiant :

Annexe 10 - Modèle de mail à utiliser • 165063_Ch16_Annexe10.docx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 5 • 165063_Ch16_Annexe5_corrige.docx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 9 • 165063_Ch16_Objectifs_Q9_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 13 • 165063_Ch16_Annexe9_corrige.xlsx

- Fichiers prof :

Vos objectifs - Corrigé question 14 • 165063_Ch16_Annexe10_corrige.docx

- Fichiers prof :

Application 1 - Corrigé question 6 • 165063_Ch16_Appli1_Q6_corrige.pptx

- Fichiers prof :

Application 3 - Corrigé question 1 • 165063_Ch16_Appli3_Q1_corrige.pptx

- Test :

Test du chapitre 16 • Test_chapitre16.zip

Chapitre 17 - Diagnostiquer l'activité de e-commerce

- Livre du professeur :

Corrigé du chapitre 17 • 165063_ch17_corrige.docx

- **Fichiers étudiant :**

Annexe 5 - Indicateurs : pièces détachées, VAE, vélos de ville • 165063_Ch17_annexe5.xlsx

- **Fichiers étudiant :**

Annexe 7 - Sources du trafic sur le site Pedalerond • 165063_Ch17_annexe7.xlsx

- **Fichiers étudiant :**

Annexe 9 - Tableau de bord mensuel de suivi de l'activité • 165063_Ch17_annexe9.xlsx

- **Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 7 • 165063_Ch17_annexe5_corrige.xlsx

- **Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 11 • 165063_Ch17_annexe7_corrige.xlsx

- **Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 12 • 165063_Ch17_annexe9_corrige.xlsx

- **Test :**

Test du chapitre 17 • Test_chapitre17.zip