

# 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

- **Vidéos :**

Vidéo - Chapitre 15 - Application 2 - Document 2 (p. 285) • 165063\_doc2\_p285.mp4

## Chapitre 1 - Prospector *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