

# Relation Client à distance et digitalisation - BTS NDRC [1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années] - Ed. 2022

## 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 - 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-Newsletter-Wordpress-Mailjet-2022.docx

**- Procédures informatiques :**

Procédure - Outil CMS : Wix • Procedure-page-datterrissage-Wordpress-Wix-2022.docx

**- 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

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

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 1 • Distance\_Corrige\_01\_GG.docx

**- Fichiers étudiant :**

Vos objectifs - Annexe 7 - BDD Marielle Nature • 165063\_chap01\_annexe7\_bdd\_marielle\_nature.xlsx

**- Fichiers étudiant :**

Application 5 - Document 3 - BDD France Croisières • 165063\_chap01\_appli5\_document3\_corrige.xlsx

**- Fichiers étudiant :**

Application 6 - Document 1 - BDD Chocokawa • 165063\_chap01\_appli6\_document1.xlsx

**- Fichiers prof :**

Vos objectifs - Annexe 7 - corrigé des questions 8, 9, 11, 12, 13 • 165063\_chap01\_annexe7\_corrige.xlsx

**- Fichiers prof :**

Application 6 - Document 1 - Corrigés questions 1 et 2 • 165063\_chap01\_appli6\_document1\_corrige.xlsx

**- Fichiers prof :**

Grille d'analyse n°1 - Qualification d'une base de données • 165063\_grille\_01.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 1 • Synthese-de-cours-chap1.docx

## Chapitre 2 - Vendre à distance

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 2 • Distance\_Corrige\_02\_GG.docx

**- 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

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 2 • Synthese-de-cours-chap2.docx

## Chapitre 3 - Mettre en place un service client omnicanal

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 3 • Distance\_Corrige\_03\_GG.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 3 • Synthese-de-cours-chap3b.docx

## Chapitre 4 - Accompagner, conseiller et traiter les demandes clients

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 4 • Distance\_Corrige\_04\_GG.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

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 4 • Synthese-de-cours-chap4.docx

## En route vers l'épreuve E5A : EMBALOUPE

**- Livre du professeur :**

En route vers l'épreuve E5A : corrigé Embaloupe • Distance\_Corrige\_04b\_EPE5A\_GG.docx

## Chapitre 5 - Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 5 • Distance\_Corrige\_05\_GG.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 5 • Synthese-de-cours-chap5.docx

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

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 6 • Distance\_Corrige\_06\_GG.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

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 6 • Synthese-de-cours-chap6.docx

## En route vers l'épreuve E5A : KANGURI

**- Livre du professeur :**

En route vers l'épreuve E5A : corrigé Kanguri • Distance\_Corrige\_06b\_EPE5A\_GG.docx

## Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 7 • Distance\_Corrige\_07\_GG.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

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 7 • Synthese-de-cours-chap7.docx

## Chapitre 8 - Optimiser la structure d'un site vitrine

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 8 • Distance\_Corrige\_08\_GG.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 1 • 165063\_Ch08\_Appli4\_Q1\_corrige.pptx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 8 • Synthese-de-cours-chap8.docx

## Chapitre 9 - Suivre et optimiser le référencement

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 9 • Distance\_Corrige\_09\_GG.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 9 • Synthese-de-cours-chap9.docx

## Chapitre 10 - Animer un site vitrine et évaluer son e-traffic

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 10 • Distance\_Corrige\_10\_GG.docx

**- Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 6 • 165063\_Ch10\_Q6\_corrige.pptx

**- Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 7 • 165063\_Ch10\_Q7\_corrige.pptx

**- Fichiers prof :**

Application 1 - Corrigé question 3 • 165063\_Ch10\_Appli1\_Q3\_corrige.pptx

**- Fichiers prof :**

Application 2 - Corrigé question 3 • 165063\_Ch10\_Appli2\_Q3.pptx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 10 • Synthese-de-cours-chap10.docx

## **En route vers l'épreuve E5A : LA CARAVELLE**

**- Livre du professeur :**

En route vers l'épreuve E5A : corrigé la caravelle • Distance\_Corrige\_10b\_EPE5A\_GG.docx

## **Chapitre 11 - Maîtriser la communication sur les médias sociaux**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 11 • Distance\_Corrige\_11\_GG.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 11 • Synthese-de-cours-chap11.docx

## **Chapitre 12 - Animer des communautés sur les réseaux sociaux**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 12 • Distance\_Corrige\_12\_GG.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 12 • Synthese-de-cours-chap12.docx

## **Chapitre 13 - Gérer et renforcer l'e-reputation**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 13 • Distance\_Corrige\_13\_GG.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 13 • synthese-de-cours-chap13.docx

## **En route vers l'épreuve E5A : ASSURETOUT**

**- Livre du professeur :**

En route vers l'épreuve E5A : corrigé assuretout • Distance\_Corrige\_13b\_EPE5A\_GG.docx

## **Chapitre 14 - Optimiser un site de e-commerce**

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 14 • Distance\_Corrige\_14\_GG.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 8 • 165063\_Ch14\_Objectifs\_Q8\_corrige.pptx

**- Fichiers prof :**

Application 4 - Corrigé question 2 • 165063\_Ch14\_appli4\_Q2\_corrige.pptx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 14 • Synthese-de-cours-chap14.docx

## Chapitre 15 - Suivre et réguler le processus de vente

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 15 • Distance\_Corrige\_15\_GG.docx

**- Fichiers étudiant :**

Application 1 - Document 1 • 165063\_Ch15\_Appli1\_Document1.docx

**- Fichiers prof :**

Application 1- Document 1 corrigé • 165063\_Ch15\_Appli1\_Document1\_corrige.docx

**- Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 15 • Synthese-de-cours-chap15.docx

## Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

### Applications supplémentaires

**- Fichiers étudiant :**

Applications supplémentaires • Applications-supplementaires.pdf

**- Fichiers prof :**

Applications supplémentaires : corrigés • 165063\_ch16\_corrige-appli.docx

**- Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 16 • Distance\_Corrige\_16\_GG.docx

**- Fichiers étudiant :**

Annexe 5 - Planning opérationnel pour lancer l'opération • 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 8 • 165063\_Ch16\_Objectifs\_Q9\_corrige.pptx

**- Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 10 • 165063\_Ch16\_Annexe9\_corrige.xlsx

**- Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 11 • 165063\_Ch16\_Annexe10\_corrige.docx

**- Livre du professeur :**

## Chapitre 17 - Diagnostiquer l'activité de e-commerce

- **Livre du professeur :**

Corrigé du chapitre 17 • Distance\_Corrige\_17\_GG.docx

- **Fichiers étudiant :**

Annexe 5 - Indicateurs : pièces détachées, VAE, vélos de ville • 165063\_Ch17\_annexe5-2021.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 9 • 165063\_Ch17\_annexe7\_corrige.xlsx

- **Fichiers prof :**

Vos objectifs - Corrigé question 10 • 165063\_Ch17\_annexe9\_corrige.xlsx

- **Livre du professeur :**

Synthèse de cours chapitre 17 • Synthese-de-cours-chap17.docx

## En route vers l'épreuve E5A : BOSEY

- **Livre du professeur :**

En route vers l'épreuve E5A : corrigé Bosey • Distance\_Corrige\_17b\_EPE5A\_GG.docx

## Entraînement à l'épreuve E5A : VISITPARIS

- **Livre du professeur :**

Entraînement à l'épreuve E5A : corrigé visitparis • Distance\_Corrige\_17t\_EPE5A\_GG.docx