Relation Client à distance et digitalisation - BTS NDRC [1re et 2e 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-trafic

- **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 :**

Synthèse de cours chapitre 16 • Synthese-de-cours-chap16.docx

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