Relation Client à distance et digitalisation - BTS NDRC 1re et 2e années - Coll. Horizons Professionnels BTS - Éd. 2025

Liste des ressources

Partie 1 - Maîtriser la relation client omnicanale

Chapitre 1 - Organiser une relation client omnicanale

- **Corrigés :**
Chapitre 1 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap01_Corriges.docx

- **Quiz :**
Chapitre 1 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap01_Quiz.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 1 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap01_Synthese.docx

Chapitre 2 - Exploiter une base de données

Fichiers élève

- **Fichiers élève :**
Chapitre 2 - Document 3 • NDRC_Bloc2_Chap02_Doc3.xlsx

- **Fichiers élève :**
Chapitre 2 - Application 3, document 2 • NDRC_Bloc2_Chap02_Appli3_Doc2.xlsx

Fichiers professeur

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 2 - Activité 1, question 3 • NDRC_Bloc2_Chap02_Act1_Corrige_Q3.xlsx

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 2 - Activité 2, question 1 • NDRC_Bloc2_Chap02_Act2_Corrige_Q1.xlsx

- **Grilles d'évaluation :**
Chapitre 2 - Activité 2, question 4 - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Chap02_Act2_Grille_Q4.docx

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 2 - Activité 3, question 1 • NDRC_Bloc2_Chap02_Act3_Corrige_Q1.xlsx

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 2 - Application 3, questions 1 et 2 • NDRC_Bloc2_Chap02_Appli3_Corrige_Q1-Q2.xlsx

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 2 - Application 3, question 3 • NDRC_Bloc2_Chap02_Appli3_Corrige_Q3.xlsx

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 2 - Application 3, question 4 • NDRC_Bloc2_Chap02_Appli3_Corrige_Q4.xlsx

- **Synthèses :**
Chapitre 2 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap02_Synthese.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 2 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap02_Corriges.docx

- **Quiz :**
Chapitre 2 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap02_Quiz.docx

En route vers l'épreuve EA - FinContact

- **Corrigés :**
FinContact - Corrigés • NDRC_Bloc2_En_Route1_Corriges.docx

Chapitre 3 - Créer une relation client à distance

Fichiers élève

- **Fichiers élève :**
Chapitre 3 - Document 5 • NDRC_Bloc2_Chap03_Doc5.pdf

- **Fichiers élève :**
Chapitre 3 - Activité 2, question 4 - Fiche client vierge • NDRC_Bloc2_Chap03_Act2_Q4.pdf

- **Fichiers élève :**
Chapitre 3 - Document 3 • NDRC_Bloc2_Chap03_Doc3.docx

Fichiers professeur

- **Grilles d'évaluation :**
Chapitre 3 - Activité 2, question 2 - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Chap03_Act2_Grille_Q2.docx

- **Grilles d'évaluation :**
Chapitre 3 - Activité 2, question 4 - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Chap03_Act2_Grille_Q4.docx

- **Grilles d'évaluation :**
Chapitre 3 - Application 3, question 3 - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Chap03_Appli3_Grille_Q3.docx

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 3 - Application 3, PowerPoint complémentaire • NDRC_Bloc2_Chap03_Appli3_Proposition_corrige.pptx

- **Synthèses :**
Chapitre 3 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap03_Synthese.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 3 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap03_Corriges.docx

- **Quiz :**
Chapitre 3 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap03_Quiz.docx

Chapitre 4 - Répondre aux demandes clients

Fichier élève

- **Fichiers élève :**
Chapitre 4 - Application 2, question 3 - Procédure Talk.to • NDRC_Bloc2_Chap04_Procedure_Tawk_to.pdf

Fichiers professeur

- **Grilles d'évaluation :**
Chapitre 4 - Activité 2, question 1 - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Chap04_Act2_Grille_Q1.docx

- **Grilles d'évaluation :**
Chapitre 4 - Application 2, question 3 - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Chap04_Appli2_Grille_Q3.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 4 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap04_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 4 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap04_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 4 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap04_Quiz.docx

En route vers l'épreuve E5A - Martipack

- **Corrigés :**
Martipack - Corrigés • NDRC_Bloc2_En_Route2_Corriges.docx

- **Grilles d'évaluation :**
Martipack - Question 4 - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_En_Route2_Grille_Q4.docx

Chapitre 5 - Recruter et encadrer une équipe de téléacteurs

Fichier élève

- **Fichiers élève :**
Chapitre 5 - Activité 1, question 3 - Candidature • NDRC_Bloc2_Chap05_Act1_Q3.pdf

- **Corrigés :**
Chapitre 5 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap05_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 5 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap05_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 5 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap05_Quiz.docx

Chapitre 6 - Optimiser la satisfaction client

Fichier professeur

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 6 - Application 3, question 3 • NDRC_Bloc2_Chap06_Appli3_Corrige_Q3.xlsx

- **Corrigés :**
Chapitre 6 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap06_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 6 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap06_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 6 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap06_Quiz.docx

En route vers l'épreuve E5A - Planet Maskot

- **Corrigés :**
Planet Maskot - Corrigés • NDRC_Bloc2_En_Route3_Corriges.docx

Partie 2 - Animer la relation client digitale

Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

- **Corrigés :**
Chapitre 7 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap07_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 7 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap07_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 7 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap07_Quiz.docx

Chapitre 8 - Maîtriser la communication sur les médias sociaux

- **Synthèses :**
Chapitre 8 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap08_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 8 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap08_Quiz.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 8 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap08_Corriges.docx

En route vers l'épreuve E5A - AssurMode

- **Corrigés :**
AssurMode - Corrigés • NDRC_Bloc2_En_Route4_Corriges.docx

Chapitre 9 - Animer des communautés en ligne

Fichier professeur

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 8 - Activité 2, question 3 • NDRC_Bloc2_Chap08_Act2_Corrige_Q3.pdf

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 9 - Activité 1, question 4 • NDRC_Bloc2_Chap09_Act1_Corrige_Q4.pdf

Fichier élève

- **Fichiers élève :**
Chapitre 9 - Activité 2, question 2 - Calendrier éditorial vierge • NDRC_Bloc2_Chap09_Act2_Q2.xlsx

- **Synthèses :**
Chapitre 9 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap09_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 9 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap09_Quiz.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 9 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap09_Corriges.docx

Chapitre 10 - Créer et optimiser un site vitrine

Fichier professeur

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 10 - Activité 2, question 4 • NDRC_Bloc2_Chap10_Act2_Corrige_Q4.pdf

- **Corrigés :**
Chapitre 10 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap10_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 10 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap10_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 10 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap10_Quiz.docx

En route vers l'épreuve E5A - AssurAuto

- **Corrigés :**
AssurAuto - Corrigés • NDRC_Bloc2_En_Route5_Corriges.docx

Chapitre 11 - Suivre et optimiser le référencement d'un site

- **Synthèses :**
Chapitre 11 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap11_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 11 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap11_Quiz.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 11 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap11_Corriges.docx

Chapitre 12 - Évaluer et animer un site vitrine

Fichiers professeur

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 12 - Application 2, question 3 • NDRC_Bloc2_Chap12_Corrige_Appli2_Q3.pdf

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 12 - Activité 3, question 2 • NDRC_Bloc2_Chap12_Corrige_Act3_Q2.pdf

- **Fichiers professeur :**
Chapitre 12 - Activité 2, question 3 • NDRC_Bloc2_Chap12_Corrige_Act2_Q3.pdf

- **Synthèses :**
Chapitre 12 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap12_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 12 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap12_Quiz.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 12 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap12_Corriges.docx

En route vers l'épreuve E5B - Choco d'Or / Styl'In

- **Fichiers professeur :**
Choco d'Or - Prérequis et tutoriels • NDRC_Bloc2_En_Route6-a_Corriges.docx

- **Fichiers professeur :**
Styl'In - Prérequis et tutoriels • NDRC_Bloc2_En_Route6-b_Corriges.docx

Chapitre 13 - Gérer et renforcer l'e-réputation

Fichier élève

- **Fichiers élève :**
Chapitre 13 - Activité 1, question 2 - Procédure Google Alertes • NDRC_Bloc2_Chap13_Procedure_Google_alertes.pdf

- **Corrigés :**
Chapitre 13 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap13_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 13 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap13_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 13 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap13_Quiz.docx

En route vers l'épreuve E5A - La Java

- **Corrigés :**
La Java - Corrigés • NDRC_Bloc2_En_Route7_Corriges.docx

Partie 3 - Développer la relation en e-commerce

Chapitre 14 - Optimiser un site e-commerce

- **Corrigés :**
Chapitre 14 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap14_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 14 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap14_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 14 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap14_Quiz.docx

Chapitre 15 - Suivre et réguler le processus de vente

- **Quiz :**
Chapitre 15 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap15_Quiz.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 15 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap15_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 15 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap15_Synthese.docx

En route vers l'épreuve E5B - CaféStore / DOUMobility.fr

- **Fichiers professeur :**
CaféStore - Prérequis et tutoriels • NDRC_Bloc2_En_Route8-a_Corriges.docx

- **Fichiers professeur :**
DOUMobility.fr - Prérequis et tutoriels • NDRC_Bloc2_En_Route8-b_Corriges.docx

Chapitre 16 - Animer un site e-commerce

- **Corrigés :**
Chapitre 16 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap16_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 16 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap16_Synthese.docx

- **Quiz :**
Chapitre 16 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap16_Quiz.docx

En route vers l'épreuve E5B - HomeNet / Terre de Senteurs

- **Fichiers professeur :**
HomeNet - Prérequis et tutoriels • NDRC_Bloc2_En_Route9-a_Corriges.docx

- **Fichiers professeur :**
Terre de Senteurs - Prérequis et tutoriels • NDRC_Bloc2_En_Route9-b_Corriges.docx

Chapitre 17 - Maximiser l'impact des promotions sur un site e-commerce

- **Quiz :**
Chapitre 17 - Quiz • NDRC_Bloc2_Chap17_Quiz.docx

- **Corrigés :**
Chapitre 17 - Corrigés • NDRC_Bloc2_Chap17_Corriges.docx

- **Synthèses :**
Chapitre 17 - Synthèse du chapitre • NDRC_Bloc2_Chap17_Synthese.docx

En route vers l'épreuve E5A - Crazy Tech

- **Corrigés :**
Crazy Tech - Corrigés • NDRC_Bloc2_En_Route10_Corriges.docx

Entraînements aux épreuves

Entraînement à l'épreuve E5A

- **Corrigés :**
GoodiMMO - Corrigés • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5A_Corriges.docx

Entraînements à l'épreuve E5B

Travel Dreams

- **Corrigés :**
Travel Dreams - Corrigés • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-a_Corriges.docx

- **Grilles d'évaluation :**
Travel Dreams - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-a_Grille.docx

GreenBeauty

- **Grilles d'évaluation :**
GreenBeauty - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-b_Grille.docx

- **Corrigés :**
GreenBeauty - Corrigés • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-b_Corriges.docx

Les Restos du Cœur

- **Corrigés :**
Les Restos du Cœur - Corrigés • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-c_Corriges.docx

- **Grilles d'évaluation :**
Les Restos du Cœur - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-c_Grille.docx

TechNow

- **Corrigés :**
TechNow - Corrigés • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-d_Corriges.docx

- **Grilles d'évaluation :**
TechNow - Grille d'évaluation • NDRC_Bloc2_Entrainement_E5B-d_Grille.docx

Comment enseigner avec l'IA en BTS NDRC ?

- **Conseils pour enseigner avec l'IA :**
Conseils pour enseigner avec l'IA • BTSNDRC_IA_pedagogie.docx