

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

Liste des ressources

Fichiers étudiant

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

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

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

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

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

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

- Chapitre 2 - Vendre à distance

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

- Chapitre 2 - Vendre à distance

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

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

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

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

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

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

Application 5 - Document 5 • 165063_ch04_Appli5_Doc5.docx

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

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

- Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

Application 1 - Document 1 • 165063_Ch07_Appli1_Document1.docx

- Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

Application 3 - Document 1 • 165063_Ch07_Appli3_Document1.docx

- Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

Application 3 - Document 3 • 165063_Ch07_Appli3_Document3.docx

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

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

- Chapitre 14 - Optimiser un site de e-commerce

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

- Chapitre 14 - Optimiser un site de e-commerce

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

- Chapitre 15 - Suivre et réguler le processus de vente

Application 1 - Document 1 • 165063_Ch15_Appli1_Document1.docx

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

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

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

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

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

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

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

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

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

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

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

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