

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

Liste des ressources

Fichiers prof

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

Vos objectifs - Annexe 7 - corrigé des questions 11, 12, 19 et 20 • 165063_chap01_annexe7_corrige.xlsx

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

Application 4 - Document 3 - Corrigé questions 2, 4 et 5 • 165063_chap01_appli4_document3_corrige.xlsx

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

Application 5 - Document 1 - Corrigés questions 1 et 2 • 165063_chap01_appli5_document1_corrige.xlsx

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

Grille d'analyse n°1 - Qualification d'une base de données • 165063_grille_01__analyse_jeu_de_role.docx

- Chapitre 2 - Vendre à distance

Vos objectifs - Corrigé questions 5 et 6 • 165063_Chap02_annexe5_corrige.docx

- Chapitre 2 - Vendre à distance

Vos objectifs - Corrigé question 11 • 165063_Chap02_annexe9_corrige.docx

- Chapitre 2 - Vendre à distance

Application 4 - Corrigé question 4 • 165063_Chap02_Appli4_Q4_corrige.pptx

- Chapitre 2 - Vendre à distance

Grille d'analyse n°2 - Prise de RDV et vente • 165063_grille_02__analyse_jeu_de_role_RDV_Vente.docx

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

Vos objectifs - Corrigé question 3 • 165063_ch04_Q3_corrige.docx

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

Vos objectifs - Corrigé question 13 • 165063_ch04_annexe15_corrige.docx

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

Application 5 - Document 5 - Corrigé question 5 • 165063_ch04_Appli5_Doc5_corrige.docx

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

Grille d'analyse n°3 - Traitement des demandes et réclamations client • 165063_grille_03_analyse_jeu_de_role_reclamations.docx

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

Grille d'analyse n°4 - Entretien par tchat • 165063_grille_04__analyse_jeu_de_role_tchat.docx

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

Vos objectifs - Corrigé question 11 • 165063_Ch06_Annexe7_corrige.xlsx

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

Application 2 - Corrigé question 3 • 165063_Ch06_appli2_Q3_corrige.xlsx

- Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

Application 5 - Corrigé question 2 • 165063_Ch07_Appli1_Document1_corrige.docx

- Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

Application 3 - Corrigé question 1 • 165063_Ch07_Appli3_Document1_corrige.docx

- Chapitre 7 - Définir une stratégie de communication digitale

Application 3 - Corrigé question 2 • 165063_Ch07_Appli3_Document3_corrige.docx

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

Vos objectifs - Corrigé question 5 • 165063_Ch08_Objectifs_Q5_corrige.pptx

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

Vos objectifs - Corrigé question 6 • 165063_Ch08_Objectifs_Q6_corrige.pptx

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

Vos objectifs - Corrigé question 10 • 165063_Ch08_Objectifs_Q10_corrige.pptx

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

Application 2 - Corrigé question 3 • 165063_Ch08_appli2_Q3_corrige.pptx

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

Application 3 - Corrigé question 3 • 165063_Ch08_appli3_Q3_corrige.pptx

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

Application 4 - Corrigé question 2 • 165063_Ch08_Appli4_Q2_corrige.pptx

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

Vos objectifs - Corrigé question 7 • 165063_Ch09_Q7_corrige.pptx

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

Vos objectifs - Corrigé question 9 • 165063_Ch09_Q9_corrige.pptx

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

Application 2 - Corrigé question 2 • 165063_Ch09_Appli2_Q2_corrige.pptx

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

Application 3 - Corrigé questions 2 et 3 • 165063_Ch09_Appli3_Q2-3.pptx

- Chapitre 14 - Optimiser un site de e-commerce

Vos objectifs - Corrigé question 7 • 165063_Ch14_Objectifs_Q7_corrige.pptx

- Chapitre 14 - Optimiser un site de e-commerce

Application 4 - Corrigé question 2 • 165063_Ch14_appli4_Q2_corrige.pptx

- Chapitre 15 - Suivre et réguler le processus de vente

Application 1- Corrigé question 2 • 165063_Ch15_Appli1_Document1_corrige.docx

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

Vos objectifs - Corrigé question 5 • 165063_Ch16_Annexe5_corrige.docx

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

Vos objectifs - Corrigé question 9 • 165063_Ch16_Objectifs_Q9_corrige.pptx

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

Vos objectifs - Corrigé question 13 • 165063_Ch16_Annexe9_corrige.xlsx

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

Vos objectifs - Corrigé question 14 • 165063_Ch16_Annexe10_corrige.docx

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

Application 1 - Corrigé question 6 • 165063_Ch16_Appli1_Q6_corrige.pptx

- Chapitre 16 - Animer un site de e-commerce

Application 3 - Corrigé question 1 • 165063_Ch16_Appli3_Q1_corrige.pptx

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

Vos objectifs - Corrigé question 7 • 165063_Ch17_annexe5_corrige.xlsx

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

Vos objectifs - Corrigé question 11 • 165063_Ch17_annexe7_corrige.xlsx

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

Vos objectifs - Corrigé question 12 • 165063_Ch17_annexe9_corrige.xlsx