

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

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

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

Application 6 - Document 1 - BDD Chocokawa • 165063\_chap01\_appli6\_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 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 • 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 16 - Animer un site de e-commerce/Applications supplémentaires**

Applications supplémentaires • Applications-supplementaires.pdf

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

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