

Développement de la relation client et vente conseil - BTS MCO [1ère et 2e années]

Liste des ressources

Compétence 1 - Assurer la veille informationnelle

Chapitre 1 - Assurer la veille informationnelle

- **Livre du professeur :**

Chapitre 1 - Corrigé • 09165333_002_Chapitre01.docx

- **Vidéos :**

Comment faire sa veille ? Simple et efficace ! • <https://www.youtube.com/embed/R4me4XIWjX0>

- **Vidéos :**

Scoop-it: votre veille en 3 minutes • <https://www.youtube.com/embed/ETWRyIZ6z64>

- **Vidéos :**

Veiller sur le web avec Netvibes • <https://www.youtube.com/embed/Qnsj89bL6gk>

- **Vidéos :**

Alerti Gerer sa veille et sa reputation numerique • <https://www.youtube.com/embed/a2bo43hki80>

- **Fichiers professeur :**

Application 4 : Corrigé question 4 • 165332_CH01_app4_q4.docx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 1 - Test • 09165333_Chapitre01_test.docx

Chapitre 2 - Enrichir et exploiter le système d'information commerciale (SIC)

- **Livre du professeur :**

Chapitre 2 - Corrigé • 09165333_003_Chapitre02.docx

- **Vidéos :**

Comment capter la valeur de vos données clients ? • https://www.youtube.com/embed/_ZtC_GXl2ro

- **Fichiers professeur :**

Application - corrigé question 5 • 165332_corrige_chap02.JPG

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 2 - Test • 09165333_Chapitre02_test.docx

Compétence 2 - Réaliser des études commerciales

Chapitre 3 - Réaliser des enquêtes commerciales quantitatives et qualitatives

- **Livre du professeur :**

Chapitre 3 - Corrigé • 09165333_004_Chapitre03.docx

- **Vidéos :**

Faire ses courses en ligne : bon plan ou galère ? • <https://www.youtube.com/embed/oD0nNJie8QY>

- **Corrigés annexes :**

Vos objectifs - corrigé question 8 • 165332_corrige_chap3_q8.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs - Fichier des réponses question 13 • MCO_Bloc1_CH03_Q13_reponses_enquete.docx

- **Corrigés annexes :**

Vos objectifs - Corrigé question 17 • 165332_corrige_question17_chap3.docx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 3 - Test • 09165333_Chapitre03_test.docx

Chapitre 4 - Réaliser une étude de concurrence

- **Fichiers étudiant :**

Chapitre 4 - Annexe 8 - Grille d'observation • MCO_Bloc1_Chapitre04_annexe08.docx

- **Livre du professeur :**

Chapitre 4 - Corrigé • 09165333_005_Chapitre04.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 12 • 166332_Corriges_CH04_Q12.xlsx

- Vos objectifs : Corrigé question 13 • 165332_Corriges_CH04_Q13.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 14 • 165332_Corriges_CH04_Q14.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 15 • 165332_Corriges_CH04_Q15.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 : Corrigé • 165332_corrige_application1_chap4.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 2 : Corrigé • 165332_corrige_application2_chap4.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 1 • 165332_chap04_question1.docx

- Vos objectifs : Corrigé question 6 • 165332_question6_chap04.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 11 • 165332_Corriges_CH04_Q11.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 12 • 165332_Chap-4_Q12.xlsx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 4 - Test • 09165333_Chapitre04_test.docx

Chapitre 5 - Étudier la zone de chalandise

- **Livre du professeur :**

Chapitre 5 - Corrigé • 09165333_006_Chapitre05.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 3 • 165332_corrige_question3_chap5.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 5 • 165332_Corriges_CH05_Q5_image.JPG

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 7 • 165332_Corriges_CH05_Q7_image1.JPG

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 7 • 165332_Corriges_CH05_Q7_image2.JPG

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 11 • 165332_Corriges_CH05_Q11_diaporama.pptx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 12 • 165332_Corriges_CH05_Q12.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 13 • 165332_Corriges_CH05_Q13.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 5 - Application 1 : Corrigé question 2 • MCO_Bloc1_Chapitre05_appli1_question2.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 : Corrigé question 3 • 165332_Corriges_CH05_APP1_Q3.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 2 : Corrigé • 165332_Corriges_CH05_APP2.xlsx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 5 - Test • 09165333_Chapitre05_test.docx

Compétence 3 - Vendre dans un contexte omnicanal

Chapitre 6 - Adapter la relation commerciale à un contexte omnicanal

- **Livre du professeur :**

Chapitre 6 - Corrigé • 09165333_007_Chapitre06.docx

- **Vidéos :**

Le Bouton Darty • <https://www.youtube.com/embed/hD7q5xlqik4>

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 2 • 165332_Corriges_CH06_Q2.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 8 • 165332_Corriges_CH06_Q8.docx

- Application 3 : Corrigé question 3 • 165332_Corriges_CH06_APP3_Q3.pptx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 : Corrigé question 3 • 165332_Corriges_CH06_APP1_Q3.pptx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 6 - Test • 09165333_Chapitre06_test.docx

Chapitre 7 - Connaître les clients de l'unité commerciale (UC) et leur comportement

- **Livre du professeur :**

Chapitre 7 - Corrigé • 09165333_008_Chapitre07.docx

- **Vidéos :**

2019 FXDR 114 | Harley-Davidson • <https://www.youtube.com/embed/z8sKcDm00nQ>

- **Vidéos :**

2019 Harley-Davidson - FXDR, 114's & More! • <https://www.youtube.com/embed/1wrozvzSwzo>

- **Vidéos :**

Le supermarché Amazon du futur a ouvert ses portes • <https://www.youtube.com/embed/l-2lmnQy20Q>

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 7 - Test • 09165333_Chapitre07_test.docx

Chapitre 8 - Vendre en *B to C* dans un contexte omnicanal

- **Livre du professeur :**

Chapitre 8 - Corrigé • 09165333_009_Chapitre08.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 15 • 165332_Corriges_CH08_Q15.xls

- Vos objectifs : Corrigé question 17 • 165332_Corriges_CH08_Q17.xls

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 21 • 165332_Corriges_CH08_Q21_prof.docx

- **Fichiers étudiant :**

Vos objectifs : Contrat de service à remplir - étudiants • 165332_Corriges_CH08_Q21_eleve.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 2 : Corrigé question 3 • 165332_Corriges_CH08_APP2_Q3.docx

- Application 3 : Corrigé • 165332_Corriges_CH08_APP3.docx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 8 - Test • 09165333_Chapitre08_test.docx

Chapitre 9 - Vendre en *B to B* dans un contexte omnicanal

- **Livre du professeur :**

Chapitre 9 - Corrigé • 09165333_010_Chapitre09.docx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 9 - Test • 09165333_Chapitre09_test.docx

Compétence 4 - Entretenir la relation client

Chapitre 10 - Entretenir la relation client

- **Livre du professeur :**

Chapitre 10 - Corrigé • 09165333_011_Chapitre10.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 3 : Corrigé • 165332_Corriges_CH10_APPLI03.pptx

- **Fichiers professeur :**

Application 4 : Corrigé question 6 • 166284_1-Corriges_CH10_APP4.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 4 : Corrigé • 165332_Corriges_CH10_APP4_grille-d-observation.docx

- **Vidéos :**

Boutique Amazon Go, sans caisse ni file d'attente • https://www.youtube.com/embed/_eTtCUZGDeY

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 10 - Test • 09165333_Chapitre10_test.docx

Chapitre 11 - Fidéliser et accroître la valeur client

- **Livre du professeur :**

Chapitre 11 - Corrigé • 09165333_012_Chapitre11.docx

- **Vidéos :**

Eram&Moi • https://www.youtube.com/embed/5uX-PSU_Jfo

- **Vidéos :**

#LAGencedecomm: Clip motion carte de fidélité Sup Caro • <https://www.youtube.com/embed/lwDTwbNEldc>

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 1 • 165332_Corriges_CH11_Q1.pptx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 5 • 165332_Corriges_CH11_Q5.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 6 • 165332_Corriges_CH11_Q6.pptx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 7 • 165332_Corriges_CH11_Q7.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 8 • 165332_Corriges_CH11_Q8.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 8 bilan • 165332_Corriges_CH11_Q8_bilan.docx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 9 • 165332_Corriges_CH11_Q9.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 10 • 165332_Corriges_CH11_Q10.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Vos objectifs : Corrigé question 11 • 165332_Corriges_CH11_Q11.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 : Corrigé question 3 • 165332_Corriges_CH11_APP1_Q3.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 2 : Corrigé question 2 • 165332_Corriges_CH11_APP2_Q2.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Application 2 : Corrigé question 3 • 165332_Corriges_CH11_APP2_Q3.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 2 : Corrigé question 4 • 165332_Corriges_CH11_APP2_Q4.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 3 : Corrigé question 1 • 165332_Corriges_CH11_APP3_Q1.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Application 3 : Corrigé question 3 • 165332_Corriges_CH11_APP3_Q3.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 4 : Corrigé question 1 • 165332_Corriges_CH11_APP4_Q1.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 4 : Corrigé question 2 • 165332_Corriges_CH11_APP4_Q2.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Application 4 : Corrigé question 4 • 165332_Corriges_CH11_APP4_Q4.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 2 : annexe corrigé question 2 • 165332_chapitre11_appl2_q2.docx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 : corrigé question 2 • 165332_Corriges_CH11_APP1_Q2.docx

- **Tests de connaissances :**

Chapitre 11 - Test • 09165333_Chapitre11_test.docx