

# 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](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](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](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