

# Développement de la relation client et vente conseil – BTS MCO – [1ère et 2 ème années] – Ed.2023

## Liste des ressources

### Compétence 1 – Assurer la veille informationnelle

#### Chapitre 1 – Assurer la veille informationnelle

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 1 - Annexe 6 • 501893\_CH01\_annexe06.docx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 1 - Annexe 6 - Corrigé • 501893\_CH01\_annexe06\_corr.docx

- **Corrigés :**

Chapitre 1 - Corrigés • 501893\_CH01\_corriges\_LP.docx

- **Synthèses des chapitres :**

Chapitre 1 - Synthèse • 501893\_CH01\_synthese\_LP.docx

#### Chapitre 2 – Enrichir et exploiter le système d'information commercial (SIC)

- **Corrigés :**

Chapitre 2 - Corrigés • 501893\_CH02\_LP\_corriges.docx

- **Synthèses des chapitres :**

Chapitre 2 - Synthèse • 501893\_CH02\_LP\_synthese.docx

### Compétence 2 – Réaliser des études commerciales

#### Chapitre 3 – Réaliser des enquêtes commerciales quantitatives et qualitatives

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 3 - Annexe 5 • 501893\_CH03\_annexe05.xlsx

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 3 - Application 1 - Document • 501893\_CH03\_appli01\_doc.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 3 - Application 1 - Question 2 - Corrigé • 501893\_CH03\_appli01\_question02\_corrige.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 3 - Application 2 - Questions 1 et 2 - Corrigé • 501893\_CH03\_appli02\_question0102\_corrige.xlsx

- **Corrigés :**

Chapitre 3 - Corrigés • 501893\_CH03\_LP\_corriges.docx

- **Synthèses des chapitres :**

Chapitre 3 - Synthèse • 501893\_CH03\_LP\_synthese.docx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 3 - Question 7 - Corrigé • 501893\_CH03\_question07\_corrige.docx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 3 - Question 15 - Corrigé • 501893\_CH03\_question15\_corrige.docx

## Chapitre 4 – Réaliser une étude de concurrence

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 4 - Annexe 8 • 501893\_CH04\_annexe08.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 4 - Annexes 9 et 10 • 501893\_CH04\_annexe09\_10.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 4 - Application 1 - Document • 501893\_CH04\_appli01\_doc.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Application 1 - Question 1 - Corrigé • 501893\_CH04\_appli01\_question01\_corrige.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 4 - Application 2 - Document • 501893\_CH04\_appli02\_doc.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Application 2 - Question 1 - Corrigé • 501893\_CH04\_appli02\_question01\_corrige.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 4 - Application 3 - Documents 1 et 2 • 501893\_CH04\_appli03\_doc01doc02.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Application 3 - Questions 1 et 2 - Corrigé • 501893\_CH04\_appli03\_question0102\_corrige.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Application 3 - Question 3 - Corrigé • 501893\_CH04\_appli03\_question03\_corrige.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 4 - Application 4 - Document 2 • 501893\_CH04\_appli04\_doc02.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Application 4 - Question 2 - Corrigé • 501893\_CH04\_appli04\_question02\_corrige.docx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Application 4 - Question 4 - Corrigé • 501893\_CH04\_appli04\_question04\_corrige.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Application 4 - Question 5 - Corrigé • 501893\_CH04\_appli04\_question05\_corrige.xlsx

**- Corrigés :**

Chapitre 4 - Corrigés • 501893\_CH04\_LP\_corriges.docx

**- Synthèses des chapitres :**

Chapitre 4 - Synthèse • 501893\_CH04\_LP\_synthese.docx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Question 1 - Corrigé • 501893\_CH04\_question01\_corrige.docx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Question 11 - Corrigé • 501893\_CH04\_question11\_corrige.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Question 12 - Corrigé • 501893\_CH04\_question12\_corrige.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 4 - Question 13 - Corrigé • 501893\_CH04\_question13\_corrige.xlsx

## Chapitre 5 – Étudier la zone de chalandise

### - Fichiers étudiants :

Chapitre 5 - Annexe 1 • 501893\_CH05\_annexe01.xlsx

### - Fichiers étudiants :

Chapitre 5 - Annexe 3 • 501893\_CH05\_annexe03.docx

### - Fichiers étudiants :

Chapitre 5 - Annexe 9 • 501893\_CH05\_annexe09.xlsx

### - Fichiers étudiants :

Chapitre 5 - Application 1 - Document 2 • 501893\_CH05\_appli01\_doc02.xlsx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Application 1 - Question 2 - Corrigé • 501893\_CH05\_appli01\_question02\_corrige.xlsx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Application 1 - Question 3 - Corrigé • 501893\_CH05\_appli01\_question03\_corrige.docx

### - Fichiers étudiants :

Chapitre 5 - Application 2 - Document 3 • 501893\_CH05\_appli02\_doc03.xlsx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Application 2 - Question 2 - Corrigé • 501893\_CH05\_appli02\_question02\_corrige.xlsx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Application 3 - Corrigé • 501893\_CH05\_appli03\_corrige.xlsx

### - Fichiers étudiants :

Chapitre 5 - Application 3 - Documents 1 et 2 • 501893\_CH05\_appli03\_doc01doc02.xlsx

### - Corrigés :

Chapitre 5 - Corrigés • 501893\_CH05\_LP\_corriges.docx

### - Synthèses des chapitres :

Chapitre 5 - Synthèse • 501893\_CH05\_LP\_synthese.docx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Question 3 - Corrigé • 501893\_CH05\_question03\_corrige.xlsx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Question 5 - Corrigé • 501893\_CH05\_question05\_corrige.docx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Question 7 - Corrigé • 501893\_CH05\_question07\_corrige.docx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Question 10 - Corrigé • 501893\_CH05\_question10\_corrige.pptx

### - Fichiers professeur :

Chapitre 5 - Question 11 - Corrigé • 501893\_CH05\_question11\_corrige.xlsx

## Compétence 3 – Vendre dans un contexte omnicanal

### Chapitre 6 – Adapter la relation commerciale à un contexte omnicanal

#### - Fichiers professeur :

Chapitre 6 - Application 1 - Question 3 - Corrigé • 501893\_CH06\_appli01\_question03\_corrige.pptx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 6 - Application 3 - Question 3 - Corrigé • 501893\_CH06\_appli03\_question03\_corrige.pptx

**- Corrigés :**

Chapitre 6 - Corrigés • 501893\_CH06\_LP\_corriges.docx

**- Synthèses des chapitres :**

Chapitre 6 - Synthèse • 501893\_CH06\_LP\_synthese.docx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 6 - Question 7 - Corrigé • 501893\_CH06\_question07\_corrige.docx

## **Chapitre 7 – Connaître les clients de l'unité commerciale et leur comportement**

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 7 - Application 5 - Corrigé • 501893\_CH07\_appli05\_corrige.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 7 - Application 5 - Documents 1 et 2 • 501893\_CH07\_appli05\_doc01doc02.xlsx

**- Corrigés :**

Chapitre 7 - Corrigés • 501893\_CH07\_LP\_corriges.docx

**- Synthèses des chapitres :**

Chapitre 7 - Synthèse • 501893\_CH07\_LP\_synthese.docx

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

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 8 - Annexe 10 • 501893\_CH08\_annexe10.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 8 - Annexe 11 • 501893\_CH08\_annexe11.xlsx

**- Fichiers étudiants :**

Chapitre 8 - Annexe 13 - Contrat • 501893\_CH08\_annexe13\_contrat.docx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 8 - Application 2 - Question 3 - Corrigé • 501893\_CH08\_appli02\_question03\_corrige.pdf

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 8 - Application 3 - Question 2 - Corrigé • 501893\_CH08\_appli03\_question02\_corrige.docx

**- Corrigés :**

Chapitre 8 - Corrigés • 501893\_CH08\_LP\_corriges.docx

**- Synthèses des chapitres :**

Chapitre 8 - Synthèse • 501893\_CH08\_LP\_synthese.docx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 8 - Question 15 - Corrigé • 501893\_CH08\_question15\_corrige.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 8 - Question 17 - Corrigé • 501893\_CH08\_question17\_corrige.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Chapitre 8 - Question 19 - Corrigé • 501893\_CH08\_question19\_corrige.docx

## **Chapitre 9 – Vendre en B to B dans un contexte omnicanal**

**- Corrigés :**

Chapitre 9 - Corrigés • 501893\_CH09\_LP\_corriges.docx

- **Synthèses des chapitres :**

Chapitre 9 - Synthèse • 501893\_CH09\_LP\_synthese.docx

## **Compétence 4 – Entretenir la relation client**

### **Chapitre 10 – Développer la relation client et la vente conseil**

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 10 - Application 3 - Questions 1 et 3 - Corrigé • 501893\_CH10\_appli03\_question0103\_corrige.pptx

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 10 - Application 4 - Document 2 • 501893\_CH10\_appli04\_doc02.docx

- **Corrigés :**

Chapitre 10 - Corrigés • 501893\_CH10\_LP\_corriges.docx

- **Synthèses des chapitres :**

Chapitre 10 - Synthèse • 501893\_CH10\_LP\_synthese.docx

### **Chapitre 11 – Entretenir la relation client : fidéliser la clientèle et accroître la valeur client**

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 11 - Annexe 5 • 501893\_CH11\_annexe05.xlsx

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 11 - Annexes 7 et 8 • 501893\_CH11\_annexe07\_08.xlsx

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 11 - Annexe 9 • 501893\_CH11\_annexe09.xlsx

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 11 - Application 2 - Document 2 • 501893\_CH11\_appli02\_doc02.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Application 2 - Question 2 - Corrigé • 501893\_CH11\_appli02\_question02\_corrige.xlsx

- **Fichiers étudiants :**

Chapitre 11 - Application 3 - Document 1 • 501893\_CH11\_appli03\_doc01.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Application 3 - Question 2 - Corrigé (.docx) • 501893\_CH11\_appli03\_question02\_corrige.docx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Application 3 - Question 2 - Corrigé (.xlsx) • 501893\_CH11\_appli03\_question02\_corrige.xlsx

- **Corrigés :**

Chapitre 11 - Corrigés • 501893\_CH11\_LP\_corriges.docx

- **Synthèses des chapitres :**

Chapitre 11 - Synthèse • 501893\_CH11\_LP\_synthese.docx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Questions 1 et 2 - Corrigé • 501893\_CH11\_question0102\_corrige.pptx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Questions 3 et 4 - Corrigé • 501893\_CH11\_question0304\_corrige.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Question 6 - Corrigé • 501893\_CH11\_question06\_corrige.pptx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Questions 7 et 8 - Corrigé • 501893\_CH11\_question0708\_corrige.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Chapitre 11 - Question 9 - Corrigé • 501893\_CH11\_question09\_corrige.xlsx

## **Fiches méthode**

- **Fiches méthode :**

Fiche méthode 1 - Tableau • 501893\_FM1\_tableau.docx

- **Fiches méthode :**

Fiche méthode 7 - Grille d'évaluation d'une négociation-vente • 501893\_FM7\_grille.docx