Développement de la relation client et vente conseil – BTS MCO – [1ère et 2ème 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