

Sommaire

Partie 1 - L'environnement professionnel de la relation clients et usagers

1 Les métiers de la vente en grande distribution A1T1	7
> Carrefour	
Application : Distrijob	
2 Les métiers de la relation clients et usagers A1T1	15
> PCL	
Application : RegionsJob	
3 Le cadre des échanges A3T1	23
> Dafy Moto	
Application : Casal Sport	
4 La distribution des produits et des services A3T1	31
> Madeuf	
Application : Madeuf	
5 Les formes de commerce A3T1	39
> Burton of London	
Application : Monoprix	
6 Les méthodes de vente A3T1	49
> Coxwen	
Application : Auchan Drive	
7 Le marché de l'unité commerciale A3T1	57
> Sémaphore	
Application : Shopi	
8 La clientèle de l'unité commerciale et son étude A3T1	65
> Espace Foot	
Application : Speed Burger	

Partie 2 - L'adaptation de l'offre aux clients et aux usagers

9 Le processus d'achat A1T3	73
> Galipette	
Application : Citroën	
10 Les composantes de l'offre A3T1	81
> Bernic	
Application : Sport Nature	
11 La classification des produits et des services A3T1	89
> E.Leclerc	
Application : Décathlon	
12 Les composantes des prix A3T1	97
> Music'monde	
Application : Doudélices	
13 Les éléments à prendre en compte pour déterminer les prix A3T1	107
> Majuscule	
Application : Eldi	
14 La communication à destination des clients et des usagers A3T1	115
> CocciMarket	
Application : Jules	

Partie 3 - La mise en œuvre de la relation aux clients et aux usagers

15 La connaissance de soi et le développement personnel A1T1	123
> Onisep	
Application : Formathèque 2009	
16 La gestion du temps et du stress A1T3	131
> C'T'Affair	
Application : Toutassur	
17 La communication avec l'équipe de vente A1T1 A1T3	139
> Toys'r'us	
Application : Franprix	

18 Les bases et les composantes de la communication A1T2	147
> Top'style	
Application : Emoción	
19 La communication professionnelle écrite A2T2	157
> Paulimport	
Application : Plumes et livres	
20 La communication en face-à-face A1T2 A1T3 A1T4	167
> Office de tourisme de Port-Maria	
Application : Bil	
21 L'émission et la réception d'un appel téléphonique A2T1 A1T3	175
> La Boîte à pizza	
Application : Rondeless	
22 L'accueil A1T2 A1T6	183
> Jim	
Application : Sportout	
23 La prise en compte de la demande du client et de l'utilisateur A1T2 A1T3 A1T5	191
> Megashop	
Application : Boicibo	
24 L'argumentation A1T3 A3T1 A3T2	199
> Décathlon	
Application : La Redoute	
25 La réponse aux objections A1T5 A3T2	207
> Bagavoyages	
Application : Electroplus	
26 La finalisation de l'offre A1T5 A3T3	217
> Pinew	
Application : Myhrisse Beauté	
 Partie 4 - La gestion commerciale de la relation aux clients et aux usagers	
27 Les éléments de gestion de l'activité A3T1 A3T3	225
> Valège	
Application 1 : Speed Burger	
Application 2 : Paul	
28 Les opérations liées aux achats et approvisionnements A3T3	233
> Les Trésors de Jonas	
Application : Casart	
29 Les opérations liées à la vente de produits et services A3T3	241
> Mobil'Freez	
Application : GameSat	
30 La mesure et le suivi des performances de l'activité A3T1 A3T3	251
> Brice	
Application : Micromania	
 Préparation au BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	
La certification intermédiaire : présentation des épreuves	259
Cas 1 Un dernier rendez-vous (Oral – Commerce)	261
> Pronuptia	
Cas 2 Elle avait de tout petits petons... Valentine ! (Écrit – Commerce)	265
> Petits Petons	
Cas 3 Les produits éco-conçus Biolap (Oral – Vente)	269
> Biolap	
Cas 4 L'émotion esthétique (Écrit – Vente)	273
> Piscinelle	
Cas 5 La découverte du village de vacances français (Oral – Accueil, relation clients et usagers)	277
> VVF Villages	
Cas 6 Prendre une bouffée d'Oxylane pendant les vacances ! (Écrit – Accueil, relation clients et usagers)	281
> Oxylane Village	
Ressources professionnelles : des outils pour se faciliter la découverte de l'entreprise	285