

# Gérer les relations avec les clients, les usagers, les adhérents et administrer le personnel - Bac Pro AGOrA [1<sup>re</sup> - T<sup>le</sup>] - Ed.2021

## Liste des ressources

### Pôle 1 - Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

#### Activité 1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent

##### Dossier 1 - Identifier la demande du client et apporter une réponse adaptée

- Livre du professeur :

Dossier 1 - Corrigé • 167262\_D01\_corrige.docx

##### Dossier 2 - Produire des supports de communication et assurer le suivi des opérations commerciales

- Livre du professeur :

Dossier 2 - Corrigé • 167262\_D02\_corrige.docx

- Fichiers professeur :

Activité 2 - Question 2 - Corrigé • 167262\_D02\_acti2\_affiche\_corr.docx

- Fichiers professeur :

Activité 2 - Question 3 - Corrigé • 167262\_D02\_acti2\_diapo\_corr.pptx

- Fichiers élève :

Activité 4 - Question 1 • 167262\_D02\_acti4\_EP\_Vesoul.accdb

- Fichiers professeur :

Activité 4 - Question 4 - Corrigé • 167262\_D02\_acti4\_EP\_Vesoul\_corr.accdb

- Fichiers professeur :

Activité 4 - Question 5 - Corrigé • 167262\_D02\_acti4\_courrier\_prospects\_panier\_corr.docx

- Fichiers élève :

Activité 5 - Question 5 • 167262\_D02\_acti5\_contrat\_v1.docx

- Fichiers professeur :

Activité 5 - Question 5 - Corrigé • 167262\_D02\_acti5\_contrat\_v1\_corr.docx

- Fichiers professeur :

Application 1 - Question 1 • 167262\_D02\_appli1\_proposition\_diaporama.pptx

- Fichiers professeur :

Application 1 - Question 2 • 167262\_D02\_appli1\_Q2\_proposition\_affiche.docx

- Fichiers professeur :

Application 1 - Question 3 • 167262\_D02\_appli1\_Q3\_proposition\_formulaire.docx

- Fichiers élève :

Application 2 - Question 1 • 167262\_D02\_appli2\_salon\_paris.accdb

- **Fichiers professeur :**

Application 2 - Question 1 - Corrigé • 167262\_D02\_appli2\_salon\_paris\_corr.accdb

- **Fichiers professeur :**

Application 2 - Question 2 • 167262\_D02\_appli2\_courrier\_plombieres\_corr.docx

## **Activité 1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent**

### **Dossier 3 - Produire les documents liés au traitement de la relation client en appliquant les procédures internes**

- **Livre du professeur :**

Dossier 3 - Corrigé • 167262\_D03\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Activité 3 - Question 6 • 167262\_D03\_acti3\_annexe1.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Activité 3 - Question 6 - Corrigé • 167262\_D03\_acti3\_annexe1\_corr.xlsx

- **Fichiers élève :**

Activité 4 - Question 1 • 167262\_D03\_acti4\_annexe2.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Activité 4 - Question 1 - Corrigé • 167262\_D03\_acti4\_annexe2\_corr.xlsx

- **Fichiers élève :**

Activité 4 - Question 2 • 167262\_D03\_acti4\_attestation-simplifiee.pdf

- **Fichiers professeur :**

Activité 4 - Question 2 - Corrigé • 167262\_D03\_acti4\_attestation-simplifiee\_corr.pdf

- **Fichiers élève :**

Application 1 • 167262\_D03\_appli1\_annexe.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Application 1 - Corrigé • 167262\_D03\_appli1\_annexe\_corr.xlsx

### **Dossier 4 - Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un PGI**

- **Livre du professeur :**

Dossier 4 - Corrigé • 167262\_D04\_corrige.docx

- Applications 1 et 3 - Base de données (Odoo 2017 - V11) • BD\_LA-FARANDOLE-DES-PLAISIRS\_Odoo.zip

- **Fichiers élève :**

Applications 1 et 3 - Base de données (EBP 2020 - V12) • Sauvegarde\_LA\_FARANDOLE\_DES\_PLAISIRS\_EBP\_2020.zip

### **Dossier 5 - Assurer le suivi des relances clients**

- **Livre du professeur :**

Dossier 5 - Corrigé • 167262\_D05\_corrige.docx

## **Activité 1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent**

### **Dossier 6 - Mettre à jour l'information**

**- Livre du professeur :**

Dossier 6 - Corrigé • 167262\_D06\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 2 - Question 5 - Corrigé • 167262\_D06\_acti2\_Q5.xlsx

## **Dossier 7 - Rendre compte des anomalies du SI**

**- Livre du professeur :**

Dossier 7 - Corrigé • 167262\_D07\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 1 - Question 7 • 167262\_D07\_acti1\_fiche\_tel.docx

**- Fichiers élève :**

Application 3 • 167262\_D07\_appli3\_consignes.docx

**- Fichiers professeur :**

Application 3 - Question 3 - Corrigé • 167262\_D07\_appli3\_Q3\_corr.xlsx

## **Dossier 8 - Assurer la visibilité numérique de l'organisation**

**- Livre du professeur :**

Dossier 8 - Corrigé • 167262\_D08\_corrige.docx

## **Scénario 1 - Gérer les relations avec les prospects et les clients**

**- Livre du professeur :**

Scénario 1 - Corrigé • 167262\_SC1\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Rôles 1 à 4 - Annexes • 167262\_SC1\_fichiers-eleve.zip

**- Fichiers professeur :**

Rôles 1 à 4 - Annexes - Corrigé • 167262\_SC1\_fichiers-prof.zip

## **Pôle 3 - Administrer le personnel**

### **Activité 3.1. Suivi de la carrière du personnel**

## **Dossier 9 - Appliquer les procédures internes en matière d'entrée de personnel**

**- Livre du professeur :**

Dossier 9 - Corrigé • 167262\_D09\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 5 - Question 1 • 167262\_D09\_acti5\_lettretypeembauche.docx

**- Fichiers professeur :**

Activité 5 - Question 1 - Corrigé • 167262\_D09\_acti5\_lettre-embauche\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 5 - Question 4 • 167262\_D09\_acti5\_DPAE\_cerfa\_14738\_01.pdf

**- Fichiers professeur :**

Activité 5 - Question 4 - Corrigé • 167262\_D09\_acti5\_DPAE\_cerfa\_14738\_01\_corr.pdf

**- Fichiers élève :**

Activité 5 - Question 13 • 167262\_D09\_acti5\_papier-en-tete.docx

**- Fichiers professeur :**

Activité 5 - Question 13 - Corrigé • 167262\_D09\_acti5\_lettre-convocation\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Application 2 • 167262\_D09\_appli2\_lettre-refus.docx

**- Fichiers professeur :**

Application 2 - Corrigé • 167262\_D09\_appli2\_lettre-refus\_corr.docx

## **Dossier 10 - Appliquer les procédures internes en matière de sortie de personnel**

**- Livre du professeur :**

Dossier 10 - Corrigé • 167262\_D10\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 2 - Question 4 • 167262\_D10\_acti2\_Q4.docx

**- Fichiers professeur :**

Activité 2 - Question 4 - Corrigé • 167262\_D10\_acti2\_Q4\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 3 - Question 2 • 167262\_D10\_acti3\_formu\_cerfa.pdf

**- Fichiers professeur :**

Activité 3 - Question 2 - Corrigé • 167262\_D10\_acti3\_formu\_cerfa\_corr.pdf

**- Fichiers élève :**

Activité 4 - Question 3 • 167262\_D10\_acti4\_Q3.docx

**- Fichiers professeur :**

Activité 4 - Question 3 - Corrigé • 167262\_D10\_acti4\_Q3\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 4 - Question 5 • 167262\_D10\_acti4\_lettre-licenciement.docx

**- Fichiers professeur :**

Activité 4 - Question 5 - Corrigé • 167262\_D10\_acti4\_lettre-licenciement\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 5 - Question 3 • 167262\_D10\_acti5\_annexe7.docx

## **Dossier 11 - Actualiser les bases d'information relatives au personnel**

**- Livre du professeur :**

Dossier 11 - Corrigé • 167262\_D11\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 2 - Question 3 • 167262\_D11\_acti2\_papier-en-tete.docx

**- Livre du professeur :**

Activité 2 - Question 3 - Corrigé • 167262\_D11\_acti2\_note-dematerialisation\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Application 1 - Question 1 • 167262\_D11\_appli1\_papier-en-tete.docx

**- Livre du professeur :**

Application 1 - Question 1 - Corrigé • 167262\_D11\_appli1\_note-signature-electronique\_corr.docx

**- Fichiers élève :**

Application 1 - Question 2 • 167262\_D11\_appli1\_contrat-abonnement.docx

**- Livre du professeur :**

Application 1 - Question 2 - Corrigé • 167262\_D11\_appli1\_contrat-abonnement\_corr.docx

## **Dossier 12 - Organiser les actions de formation**

- **Livre du professeur :**

Dossier 12 - Corrigé • 167262\_D12\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Activité 2 - Question 3 • 167262\_D12\_acti2\_lettre-formation.docx

- **Fichiers professeur :**

Activité 2 - Question 3 - Corrigé • 167262\_D12\_acti2\_lettre-formation\_corr.docx

- **Fichiers élève :**

Activité 3 - Question 2 • 167262\_D12\_acti3\_convocation-formation.docx

- **Fichiers professeur :**

Activité 3 - Question 2 - Corrigé • 167262\_D12\_acti3\_convocation-formation\_corr.docx

- **Fichiers élève :**

Activité 5 - Question 3 • 167262\_D12\_acti5\_bilanquantitatifdelaformation.xlsx

- **Fichiers professeur :**

Activité 5 - Question 3 - Corrigé • 167262\_D12\_acti5\_bilan-quantitatif-formation\_corr.xlsx

- **Fichiers élève :**

Application 1 - Question 2 • 167262\_D12\_appli1\_formulaire-demande-stage.docx

- **Livre du professeur :**

Application 1 - Question 2 - Corrigé • 167262\_D12\_appli1\_formulaire-demande-stage\_corr.docx

## **Activité 3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel**

### **Dossier 13 - Planifier les temps de présence et de congés du personnel**

- **Livre du professeur :**

Dossier 13 - Corrigé • 167262\_D13\_corrige.docx

### **Dossier 14 - Organiser les déplacements du personnel**

- **Livre du professeur :**

Dossier 14 - Corrigé • 167262\_D14\_corrige.docx

### **Dossier 15 - Contrôler les états de frais**

- **Livre du professeur :**

Dossier 15 - Corrigé • 167262\_D15\_corrige.docx

### **Dossier 16 - Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie et assurer le suivi des enregistrements**

- **Livre du professeur :**

Dossier 16 - Corrigé • 167262\_D16\_corrige.docx

- **Fichiers élève :**

Activité 4 - Document 7 • 167262\_D16\_acti4\_doc7.xlsx

- **Fichiers élève :**

Application 3 - Base de données (EBP 2020 - V12) • 167262\_D16\_appli3\_BDD\_2020-V12.zip

- **Fichiers professeur :**

Application 3 - Base de données (EBP 2020 - V12) - Corrigé • 167262\_D16\_appli3\_BDD\_2020-V12\_corr.zip

## **Activité 3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation**

### **Dossier 17 - Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels**

**- Livre du professeur :**

Dossier 17 - Corrigé • 167262\_D17\_corrige.docx

### **Dossier 18 - Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles**

**- Livre du professeur :**

Dossier 18 - Corrigé • 167262\_D18\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Activité 2 • 167262\_D18\_acti2\_note-information.docx

**- Fichiers professeur :**

Activité 6 - Question 2 - Corrigé • 167262\_D18\_acti6\_corr.xlsx

**- Fichiers élève :**

Application 1 • 167262\_D18\_appli1\_questionnaire.docx

**- Fichiers élève :**

Application 2 • 167262\_D18\_appli2.xlsx

**- Fichiers professeur :**

Application 2 - Corrigé • 167262\_D18\_appli2\_corr.xlsx

### **Scénario 2 - Participer au suivi administratif du recrutement des personnels**

**- Livre du professeur :**

Scénario 2 - Corrigé • 167262\_SC2\_corrige.docx

**- Fichiers élève :**

Rôles 1 à 4 - Annexes • 167262\_SC2\_fichiers-eleve.zip

**- Fichiers professeur :**

Rôles 1 à 4 - Annexes - Corrigé • 167262\_SC2\_fichiers-prof.zip

## **Sommaire des vidéos**

**- Fichiers professeur :**

Liens des vidéos proposées dans l'ouvrage • 167262\_liens-videos.pdf