# Gérer les relations avec les clients, les usagers, les adhérents et administrer le personnel - Pôles 1 et 3 - 1re/Tle Bac Pro AGOrA - Ed. 2025

# 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 • 505112\_D01\_corrige.docx

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

#### - Livre du professeur :

Dossier 2 - Corrigé • 505112\_D02\_corrige.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 2 - Activité 2 - Question 2 - Corrigé • 505112\_D02\_acti2\_affiche\_corr.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 2 - Activité 2 - Question 3 - Corrigé • 505112\_D02\_acti2\_diapo\_corr.pptx

#### - Fichiers élève :

Dossier 2 - Activité 4 - Question 1 • 505112\_D02\_acti4\_EP\_vesoul.accdb

# - Fichiers professeur:

Dossier 2 - Activité 4 - Question 4 - Corrigé • 505112\_D02\_acti4\_EP\_vesoul\_corr.accdb

#### - Fichiers professeur:

 $Dossier\ 2\ -\ Activit\'e\ 4\ -\ Question\ 5\ -\ Corrig\'e\ \bullet\ 505112\_D02\_acti4\_courrier\_prospects\_panier\_corr.docx$ 

#### - Fichiers élève :

Dossier 2 - Activité 5 - Question 5 • 505112\_D02\_acti5\_contrat\_v1.docx

# - Fichiers professeur :

Dossier 2 - Activité 5 - Question 5 - Corrigé • 505112\_D02\_acti5\_contrat\_v1\_corr.docx

### - Fichiers professeur:

Dossier 2 - Application 1 - Question 1 • 505112\_D02\_appli1\_proposition\_diaporama.pptx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 2 - Application 1 - Question 2 • 505112\_D02\_appli1\_Q2\_proposition\_affiche.docx

#### - Fichiers professeur:

 $Dossier\ 2\ -\ Application\ 1\ -\ Question\ 3\ \bullet\ 505112\_D02\_appli1\_Q3\_proposition\_formulaire.docx$ 

#### - Fichiers élève :

Dossier 2 - Application 2 - Question 1 • 505112\_D02\_appli2\_salon\_paris.accdb

#### - Fichiers professeur:

Dossier 2 - Application 2 - Question 1 - Corrigé • 505112\_D02\_appli2\_salon\_paris\_corr.accdb

#### - Fichiers professeur:

Dossier 2 - Application 2 - Question 2 • 505112\_D02\_appli2\_courrier\_saintmalo\_corr.docx

# Activité 1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager 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 • 505112 D03 corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 3 - Activité 3 - Question 6 • 505112 D03 acti3 annexe1.xlsx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 3 - Activité 3 - Question 6 - Corrigé • 505112\_D03\_acti3\_annexe1\_corr.xlsx

#### - Fichiers élève :

Dossier 3 - Activité 4 - Question 1 • 505112\_D03\_acti4\_annexe2.xlsx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 3 - Activité 4 - Question 1 - Corrigé • 505112\_D03\_acti4\_annexe2\_corr.xlsx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 3 - Activité 4 - Question 3 - Corrigé • 505112\_D03\_acti4\_courrier\_facture\_corr.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 3 - Application 1 • 505112\_D03\_appli1\_annexe.xlsx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 3 - Application 1 - Corrigé • 505112\_D03\_appli1\_annexe\_corr.xlsx

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

#### - Livre du professeur :

Dossier 4 - Corrigé • 505112\_D04\_corrige.docx

# Dossier 5 - Assurer le suivi des relances clients

#### - Livre du professeur :

Dossier 5 - Corrigé • 505112\_D05\_corrige.docx

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

# Dossier 6 - Mettre à jour l'information

# - Livre du professeur :

Dossier 6 - Corrigé • 505112\_D06\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 6 - Activité 2 - Question 5 - Corrigé • 505112\_D06\_acti2\_Q5.xlsx

# Dossier 7 - Rendre compte des anomalies du système d'information (SI)

#### - Livre du professeur :

Dossier 7 - Corrigé • 505112\_D07\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 7 - Activité 1 - Question 7 • 505112\_D07\_acti1\_fiche\_tel.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 7 - Application 3 • 505112 D07 appli3 consignes.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 7 - Application 3 - Question 3 - Corrigé • 505112 D07 appli3 Q3 corr.xlsx

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

# - Livre du professeur :

Dossier 8 - Corrigé • 505112\_D08\_corrige.docx

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

# - Livre du professeur :

Scénario 1 - Corrigé • 505112 SC1 corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Scénario 1 - Rôles 1 à 4 - Annexes • 505112 SC1 fichiers-eleve.zip

#### - Fichiers professeur:

Scénario 1 - Rôles 1 à 4 - Annexes - Corrigé • 505112 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 du personnel

#### - Livre du professeur :

Dossier 9 - Corrigé • 505112\_D09\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 9 - Activité 5 - Question 1 • 505112\_D09\_acti5\_lettretypeembauche.docx

#### - Fichiers professeur :

Dossier 9 - Activité 5 - Question 1 - Corrigé • 505112\_D09\_acti5\_lettre-embauche\_corr.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 9 - Activité 5 - Question 13 • 505112 D09 acti5 papier-en-tete.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 9 - Activité 5 - Question 13 - Corrigé • 505112\_D09\_acti5\_lettre-convocation\_corr.docx

# - Fichiers élève :

Dossier 9 - Application 2 • 505112\_D09\_appli2\_lettre-refus.docx

#### - Fichiers professeur :

Dossier 9 - Application 2 - Corrigé • 505112 D09 appli2 lettre-refus corr.docx

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

#### - Livre du professeur :

Dossier 10 - Corrigé • 505112\_D10\_corrige.docx

# - Fichiers élève :

Dossier 10 - Activité 2 - Question 4 • 505112\_D10\_acti2\_Q4.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 10 - Activité 2 - Question 4 - Corrigé • 505112\_D10\_acti2\_Q4\_corr.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 10 - Activité 3 - Question 2 • 505112 D10 acti3 formu cerfa.pdf

#### - Fichiers professeur:

Dossier 10 - Activité 3 - Question 2 - Corrigé • 505112 D10 acti3 formu cerfa corr.pdf

#### - Fichiers professeur:

Dossier 10 - Activité 3 - Question 3 - Corrigé • 505112 D10 acti4 lettre-convocation corr.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 10 - Activité 4 - Question 5 • 505112 D10 acti4 lettre-licenciement.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 10 - Activité 4 - Question 5 - Corrigé • 505112\_D10\_acti4\_lettre-licenciement\_corr.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 10 - Activité 5 - Question 3 • 505112 D10 acti5 annexe6.docx

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

#### - Livre du professeur :

Dossier 11 - Corrigé • 505112\_D11\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 11 - Activité 2 - Question 3 • 505112\_D11\_acti2\_papier-en-tete.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 11 - Activité 2 - Question 3 - Corrigé • 505112\_D11\_acti2\_note-dematerialisation\_corr.docx

# - Fichiers élève :

Dossier 11 - Application 1 - Question 1 • 505112\_D11\_appli1\_papier-en-tete.docx

# - Fichiers professeur :

Dossier 11 - Application 1 - Question 1 - Corrigé • 505112\_D11\_appli1\_note-signature-electronique\_corr.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 11 - Application 1 - Question 2 • 505112\_D11\_appli1\_contrat-abonnement.docx

# - Fichiers professeur:

Dossier 11 - Application 1 - Question 2 - Corrigé • 505112\_D11\_appli1\_contrat-abonnement\_corr.docx

# Dossier 12 - Organiser les actions de formation

### - Livre du professeur :

Dossier 12 - Corrigé • 505112\_D12\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 12 - Activité 2 - Question 3 • 505112\_D12\_acti2\_lettre-formation.docx

#### - Fichiers professeur :

Dossier 12 - Activité 2 - Question 3 - Corrigé • 505112\_D12\_acti2\_lettre-formation\_corr.docx

# - Fichiers élève :

Dossier 12 - Activité 2 - Question 5 - Corrigé • 505112 D12 acti2 refus-formation corr.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 12 - Activité 3 - Question 2 • 505112 D12 acti3 convocation-formation.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 12 - Activité 3 - Question 2 - Corrigé • 505112\_D12\_acti3\_convocation-formation\_corr.docx

#### Fichiers élève :

Dossier 12 - Activité 6 - Question 2 • 505112\_D12\_acti6\_bilanquantitatifdelaformation.xlsx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 12 - Activité 6 - Question 2 - Corrigé • 505112 D12 acti6 bilan-quantitatif-formation corr.xlsx

#### - Fichiers élève :

Dossier 12 - Application 1 • 505112 D12 appli1 formulaire-demande-stage.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 12 - Application 1 - Corrigé • 505112\_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 • 505112\_D13\_corrige.docx

# Dossier 14 - Organiser les déplacements du personnel

#### - Livre du professeur :

Dossier 14 - Corrigé • 505112\_D14\_corrige.docx

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

#### - Livre du professeur :

Dossier 15 - Corrigé • 505112\_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 • 505112\_D16\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 16 - Activité 4 - Document 7 • 505112\_D16\_acti4\_doc7.xlsx

# 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 • 505112\_D17\_corrige.docx

# - Fichiers élève :

Dossier 17 - Activité 3 - Question 1 • 505112\_D17\_acti3\_Q1.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 17 - Activité 3 - Question 1 - Corrigé • 505112\_D17\_acti3\_Q1\_corr.docx

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

# - Livre du professeur :

Dossier 18 - Corrigé • 505112\_D18\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 18 - Activité 2 • 505112\_D18\_acti2\_note-information.docx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 18 - Activité 6 - Question 2 - Corrigé • 505112\_D18\_acti6\_corr.xlsx

#### - Fichiers élève :

Dossier 18 - Application 1 • 505112\_D18\_appli1\_questionnaire.docx

#### - Fichiers élève :

Dossier 18 - Application 2 • 505112 D18 appli2.xlsx

#### - Fichiers professeur:

Dossier 18 - Application 2 - Corrigé • 505112\_D18\_appli2\_corr.xlsx

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

# - Livre du professeur :

Scénario 2 - Corrigé • 505112\_SC2\_corrige.docx

#### - Fichiers élève :

Scénario 2 - Rôles 1 à 4 - Annexes • 505112\_SC2\_fichiers-eleve.zip

# - Fichiers professeur :

Scénario 2 - Rôles 1 à 4 - Annexes - Corrigé • 505112\_SC2\_fichiers-prof.zip

# **PGI**

#### - Fichiers élève :

Base de données Odoo • 505112\_Magasin\_Sport.zip

# Pages corrigées

# **Dossier 3**

#### - Corrections :

Suppression attestation simplifiée (mars 2025) • D6\_pages-corrigees.zip