

# Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services - BTS MHR 1re année

## Liste des ressources

### **Thème 1 - Animation de la politique commerciale et développement de la relation client**

#### **Chapitre 1 - La démarche mercatique**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 1 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap01.doc

#### **Chapitre 2 - La veille en mercatique**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 2 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap02.docx

#### **Chapitre 3 - Les marchés et leurs composantes**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 3 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap03.docx

#### **Chapitre 4 - Le choix d'une cible**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 4 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap04.doc

#### **Chapitre 5 - Les stratégies mercatiques**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 5 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap05.doc

#### **Chapitre 6 - La politique d'offre de services**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 6 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap06.doc

#### **Chapitre 7 - Aspects stratégiques de la valorisation de l'offre**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 7 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap07.docx

#### **Chapitre 8 - Aspects opérationnels de la valorisation de l'offre**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 8 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap08.docx

#### **Chapitre 9 - Les fondements de la commercialisation de l'offre**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 9 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap09.docx

#### **Chapitre 10 - Les stratégies de commercialisation en ligne**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 10 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap10.docx

## **Chapitre 11 - La politique de réseau de points de vente**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 11 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap11.docx

## **Chapitre 12 - La négociation commerciale**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 12 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap12.docx

## **Thème 2 - Management opérationnel de la production de services**

### **Chapitre 13 - Le management des équipes**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 13 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap13.docx

### **Chapitre 14 - La communication interpersonnelle**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 14 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap14.docx

### **Chapitre 15 - Les besoins en effectifs et la répartition du travail**

- **Corrigé des chapitres :**

Corrigé du chapitre 15 • MHR-MEHMS\_Corriges\_Chap15.docx