

# Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services - BTS MHR [2e année]

## Liste des ressources

### **THÈME 1 - DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE COMMERCIALE DANS L'UNITÉ DE PRODUCTION DE SERVICES**

#### **Chapitre 1 - La communication médias de l'offre**

- Corrigé du chapitre 1 • 09165346\_002\_ch01\_corriges.doc

#### **Chapitre 2 - La communication hors médias**

- Corrigé du chapitre 2 • 09165346\_003\_ch02\_corriges.doc

#### **Chapitre 3 - Le management du support physique**

- Corrigé du chapitre 3 • 09165346\_004\_ch03\_corriges.doc

### **THÈME 2 - DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT**

#### **Chapitre 4 - L'animation du point de vente**

- Corrigé du chapitre 4 • 09165346\_005\_ch04\_corriges.docx

#### **Chapitre 5 - Le management de la relation client**

- Corrigé du chapitre 5 • 09165346\_006\_ch05\_corriges.docx

#### **Chapitre 6 - Le parcours client**

- Corrigé du chapitre 6 • 09165346\_007\_ch06\_corriges.docx

#### **Entraînement 1 à l'épreuve 33 (entraînement intermédiaire)**

- Corrigé de l'entraînement 1 à l'épreuve 33 (entraînement intermédiaire) • 09165346\_008\_ent\_interm\_corriges.docx

### **THÈME 3 - MANAGER TOUT OU PARTIE DU SERVICE EN RESTAURATION**

#### **Chapitre 7 - La mobilisation des ressources humaines**

- Corrigé du chapitre 7 • 09165346\_009\_ch07\_corriges.docx

#### **Chapitre 8 - La gestion des compétences et des carrières**

- Corrigé du chapitre 8 • 09165346\_010\_ch08\_corriges.docx

### **THÈME 4 - GÉRER ET ANIMER L'ÉQUIPE DE RESTAURATION**

#### **Chapitre 9 - La gestion des compétences et des carrières**

- Corrigé du chapitre 9 • 09165346\_011\_ch09\_corrige.DOCX

## **Chapitre 10 - Le développement professionnel**

- Corrigé du chapitre 10 • 09165346\_012\_ch10\_corrige.DOCX

### **Entraînement 2 à l'épreuve 33**

- Corrigé de l'entraînement 2 à l'épreuve 33 • 09165346\_013\_ent33\_corrige.docx

### **Entraînement 1 à l'épreuve 4**

- Corrigé de l'entraînement 1 à l'épreuve 4 • 09165346\_014\_ent4\_s1\_corrige.docx

### **Entraînement 2 à l'épreuve 4**

- Corrigé de l'entraînement 2 à l'épreuve 4 • 09165346\_015\_ent4\_s2\_corrige.docx