|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Classe de 1ère** | | | | | | |
| **Périodes** | **A1/A2** | | **A3/A4/A5** | **Economie & droit**  **Thèmes et axes de réflexion** | **Vérification des acquis** | **Préparation à l’épreuve** |
| SEP | **A1.1 La première phase d’accueil**  **T11.1La prise de contact.**  **T11.2 Le filtrage.** | | **A3.1 La gestion de l’espace de travail**  **T31.1 La préparation de l’environnement de travail.**  **T31.2 La tenue et le maintien des espaces communs.** | **4.1 La production et l’organisation du travail**   * **Les facteurs de production et leur combinaison.** * **La productivité.** |  |  |
| OCT | **A1.2 La réponse à la demande**  **T12.1 L’analyse de la demande.**  **T12.2 Le traitement de la demande.** | | **T31.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens.**  **A3.2 Le suivi des activités d’accueil**  **T32. 1 La gestion et le suivi des flux d’appels et des clients/usagers.**  **T32.2 La contribution à l’analyse qualitative et quantitative des activités liées à l’accueil.** | * **L’organisation de la production.** * **L’organisation du travail.** |  |  |
| Vacances de Toussaint du au | | | | | | |
| NOV | **T12.3 L’assistance et la prise en charge.**  **T12.4 La gestion de l’attente.** | **A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d’accueil**  **T33.1 La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l’accueil.**  **T33.2 La participation à la démarche qualité de l’accueil.** | | **3.1 Les ressources humaines**   * **Le management des ressources humaines.** * **Le recrutement.** |  | Préparation BEP MRCU (EP1 & EP2) |
| DEC | **T12.5 La prise en note et la transmission de messages.**  **A1.3 La phase de conclusion de l’accueil**  **T13.1 La prise de congé.** | **T33.2 La participation à la démarche qualité de l’accueil.** | | **3.2 Le déroulement de carrière**   * **Le contrat de travail.** * **La durée du travail.** |  | Préparation épreuve E33 |
| Vacances de Noël du au | | | | | | |
| JAN | **A2.1 La prise de contact téléphonique**  **T21.1 La réception des appels entrants et internes.**  **T22.1 La qualification, le filtrage.**  **T22.2 Le transfert des appels.** | **A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone.**  **T41.1 La préparation de la vente.**  **T41.2 L’entretien de vente et la proposition d’un service ou d’un produit complémentaire.** | | * **La rémunération.** * **La formation.** |  |  |
| FEV | **T22.3 Le conseil aux appelants.**  **T22.4 La gestion des retours d’appels et des appels en attente.** | **T41.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens.** | | **4.2 La création de richesse par l’entreprise**   * **La valeur ajoutée.** * **Les enjeux du partage de la valeur ajoutée.** * **La performance, la rentabilité et la croissance de l’entreprise.** |  |  |
| Vacances du carnaval du au | | | | | | |
| MARS | **T22.5 La prise en note de messages et leur transmission.** | **A4.2 L’après-vente**  **T42.1 Le traitement et le suivi des réclamations.**  **T42.2 Le suivi de la relation client/usager et la participation à la fidélisation.** | | **4.3 La croissance et le développement économique**   * **La croissance économique et ses indicateurs.** * **Le développement durable.** |  | Préparation épreuve E33 |
| Vacances de Pâques du au | | | | | | |
| AVRIL | **T22.6 La prise de rendez-vous.**  **T22.7 La prise de congé.** | **T42.2 Le suivi de la relation client/usager et la participation à la fidélisation.** | | **3.3 Les relations collectives au travail**   * **La négociation collective.** * **La représentation des salariés.** * **Les conflits collectifs.** |  |  |
| MAI | Semaine de préparation PFMP N°3 - Mise en forme FDA  Révisions | | | | | |
| JUIN | BEP MRCU | | | | | |