|  |
| --- |
| **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 FDARévisions |
| JUIN  | BEP MRCU |