|  |
| --- |
| **CLASSE DE 2NDE**  |
| **PERIODE** | **Activité 1 : Accueil et information du client ou de l'usager****Activité 2 : Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers** | **Activité 3****Conduite d’un entretien de vente** | **ENVIRONEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE**  | **Vérification des acquis** | **SORTIES** **EVENTUELLES** |
| SEP | **A1 - TACHE 1 : LA PREPARATION DE L'ACCUEIL**Séquence 1 : L'organisation des entreprisesSéquence 2 : L'organisation de l'espace de travailSéquence 3 : La préparation de la documentation et des outils de travail | **A3 T1 : LA RECHERCHE ET L’EXPLOITATION D’INFORMATIONS SUR : LE PRODUIT OU LE SERVICE**Séquence 1 : Les biens et les servicesSéquence 2 : Le prix | **1 – 1 LES METIERS ET LE CONTEXTE PROFESSIONNEL**Séquence 1 : Les métiers et les emplois du secteur professionnel correspondant à la spécialité du diplômeSéquence 2 : Le contexte institutionnel du domaine professionnel concerné |  |  |
| OCT | **A1 - Tâche 2 : L'ACCUEIL**Séquence 4: La prise de contactSéquence 5 : La typologie des clientsSéquence 6: La nature de la demande | Séquence 3 :La distribution des biens et des services | **1 – 2 LES ORGANISATIONS**Séquence 3 : Les différentes organisationsSéquence 4 : Finalités et objectifs des organisations |  | VISITE HYPERMARCHE |
| VACANCES DE TOUSSAINT DU ……AU  |
| NOV | **A1 - TACHE 3 : LA PRISE EN COMPTE DE LA DEMANDE**Séquence 7 : Les éléments de la demandeSéquence 8 : La reformulationSéquence 9 : Les éléments de réponse à fournir au client et à l'usager | Séquence 4 :La communication sur l’offreSéquence 5**:** Les caractéristiques de la clientèle | Séquence 5 : Les acteurs dans les organisationsSéquence 6 : Les partenaires des organisations |  |  |
| DEC | **A1 - TACHE 4 : LA REPONSE A LA DEMANDE**Séquence 10 : La réponse aux clients ou aux usagers | Séquence 6**:** L’exploitation des informations sur l’offre et la demande**A3 T2 L’ENTRETIEN DE VENTE OU LA PRESENTATION DE L’OFFRE EN FACE A FACE**Séquence 7 : La prise en charge et la recherche de besoins | **1 – 3 LES ENTREPRISES**Séquence 7 : Les différents types d’entreprises |  |  |
| VACANCES DE NOEL DU ……AU  |
| JAN | SEMAINE DE PREPARATION PFMP N°1 |
|  | PFMP N°1 DU …….AU OBJECTIFS : Découvrir le milieu professionnel et confirmer son choix d’orientation.TRAVAUX A REALISER :1. COMPLETER son livret de stage (carnet de bord), auto évaluation faire signer l’attestation de stage le dernier jour
2. COMPLETER la fiche signalétique de l’entreprise à envoyer au professeur d’enseignement professionnel
3. PRESENTER ET DECRIRE UN METIER (Photos, interviews, power point, documents)
 |
| FEV | **A1 - TACHE 5 : LA PRISE DE CONGE**Séquence 11 : La compréhension de la réponse par le client ou l'usagerSéquence 12 : La prise de congé | Séquence 7 : La prise en charge et la recherche de besoinsSéquence 8 : L’argumentation | **2-1 LA PLACE DU DROIT DANS L’ORGANISATION DE LA VIE PUBLIQUE ET DES RELATIONS SOCIALES**Séquence 8 : Les fonctions et caractères du droit | **BILAN PFMP****Exposé, simulation de vente ou d’accueil, restitution du travail effectué** |  |
| VACANCES DE CARNAVAL DU ……AU  |
| MARS | **A1 - TACHE 6 : LA REMONTEE D'INFORMATION**Séquence 13 : Analyse des réactions de la clientèle et transmission au responsableSéquence 14 : La transmission des demandes techniques ou litigieuses aux services concernésSéquence 15 : L'analyse de sa prestation d'accueil | Séquence 9 : La réponse aux objections**A3 T3 LA CONCLUSION DE LA VENTE**Séquence 10 : L’adhésion et les ventes additionnelles | Séquence 9 : Les droits fondamentaux, les devoirs, les obligationsSéquence 10 : Les sources du droit**2-2 LES SUJETS DU DROIT ET LEURS PREROGATIVES**Séquence 11 : Les titulaires des droits subjectifs |  |  |
| VACANCES DE PAQUES DU ……AU  |
| AVRIL | **A2 - TACHE 1 : LA PREPARATION DU SUIVI, DE LA PROSPECTION OU DU CONTACT**Séquence 16 : L'objet du contactSéquence 17 : La recherche, la sélection et l'exploitation des informations nécessaires au contactSéquence 18 : Les modes de transmissionSéquence 19 : Le message | Séquence 11 : Les opérations commerciales | Séquence 12 : La preuve des droits subjectifsSéquence 13 : La responsabilité |  |  |
| MAI | **A2 - TACHE 3 : LA REALISATION DU SUIVI, DE LA PROSPECTION OU DU CONTACT PAR TELEPHONE**Séquence 20 : L'échange téléphoniqueSéquence 21 : La conclusion et la transmission de l'informationSéquence 22 : La mise à jour de la base de donnéesSéquence 23 : L'analyse de la prestation orale**A2 - TACHE 2 : LA REALISATION DU SUIVI, DE LA PROSPECTION OU DU CONTACT PAR ECRIT**Séquence 24 : Les règles de présentation du messageSéquence 25 : L'exploitation d'une base de données client ou usagerSéquence 26 : La transmission du message écrit | Séquence 12 : Les opérations de gestionSéquence 13 : L’analyse des performances | **2.3 LA MISE EN ŒUVRE DU DROIT**Séquence 14 : L’organisation judiciaire |  | VISITE DU TRIBUNAL |
|  | SEMAINE DE PREPARATION PFMP N°2 |
| JUIN | PFMP N°2 DU …….AU OBJECTIFS : **Réaliser des activités liées à l’accueil, à l’information et à l’orientation du client.** **Développer des savoir-être** TRAVAUX A REALISER :1. COMPLETER son livret de stage (carnet de bord, auto évaluation, faire signer l’attestation de stage le dernier jour)
2. COMPLETER la fiche signalétique de l’entreprise à envoyer au professeur d’enseignement professionnel
 |