|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 entreprises  Séquence 2 : L'organisation de l'espace de travail  Séquence 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 services  Séquence 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 diplôme  Séquence 2 : Le contexte institutionnel du domaine professionnel concerné |  |  |
| OCT | **A1 - Tâche 2 : L'ACCUEIL**  Séquence 4: La prise de contact  Séquence 5 : La typologie des clients  Séquence 6: La nature de la demande | Séquence 3 :La distribution des biens et des services | **1 – 2 LES ORGANISATIONS**  Séquence 3 : Les différentes organisations  Séquence 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 demande  Séquence 8 : La reformulation  Séquence 9 : Les éléments de réponse à fournir au client et à l'usager | Séquence 4 :La communication sur l’offre  Séquence 5**:** Les caractéristiques de la clientèle | Séquence 5 : Les acteurs dans les organisations  Séquence 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'usager  Séquence 12 : La prise de congé | Séquence 7 : La prise en charge et la recherche de besoins  Séquence 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 responsable  Séquence 14 : La transmission des demandes techniques ou litigieuses aux services concernés  Séquence 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 obligations  Séquence 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 contact  Séquence 17 : La recherche, la sélection et l'exploitation des informations nécessaires au contact  Séquence 18 : Les modes de transmission  Séquence 19 : Le message | Séquence 11 : Les opérations commerciales | Séquence 12 : La preuve des droits subjectifs  Séquence 13 : La responsabilité |  |  |
| MAI | **A2 - TACHE 3 : LA REALISATION DU SUIVI, DE LA PROSPECTION OU DU CONTACT PAR TELEPHONE**  Séquence 20 : L'échange téléphonique  Séquence 21 : La conclusion et la transmission de l'information  Séquence 22 : La mise à jour de la base de données  Séquence 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 message  Séquence 25 : L'exploitation d'une base de données client ou usager  Séquence 26 : La transmission du message écrit | Séquence 12 : Les opérations de gestion  Séquence 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 | | | | |