|  |
| --- |
| **Classe de Tale** |
| **Périodes** | **A5.1** | **A5.2 / A5.3** | **Economie & droit** **Thèmes et axes de réflexion**  | **Vérification des acquis** | **Préparation à l’épreuve** |
| SEP | **Révisions (A1, A2) et présentation des épreuves terminales.****Fiches descriptives.** | **Révisions (A3, A4) et présentation des épreuves terminales.****Fiches descriptives.** | **5.1 La notion de marché*** **Le marché et le principe de la concurrence.**
 |  | E31 /E33 |
| OCT | **A5.1 La gestion du courrier, des plis et des colis.****T51.1 Le traitement des courriers prédéfinis.****T51.2 La réception, le tri et l’enregistrement à l’arrivée.** | **A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes.****T52.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel.** **T52.2 La gestion des demandes de prestations externes.** | * **Les structures, la diversité et le fonctionnement des marchés.**
 |  | E31/E33 |
| Vacances de Toussaint du au |
| NOV | **T51.3 Le traitement et le suivi du courrier au départ.** | **A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel****T53.1 Le suivi des commandes.****T53.2 La réception de la livraison.** | * **La demande de biens et services par les ménages : la consommation.**
 |  | E33/E31 |
| DEC |  |  | **5.2 Le cadre juridique des échanges.*** **Les libertés économiques et le droit de propriété.**
* **Les obligations et le contrat.**
 |  | E33/E31 |
| 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.** | **6.1 La régulation du marché par le droit.*** **La régulation de la concurrence.**
* **La protection du consommateur.**
 |  | E2 |
| 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.** | **6.2 La régulation de l'activité économique par les autorités publiques.*** **Les politiques économiques.**
 |  | E2 |
| 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.** | **6.3 Les revenus, leur répartition et la redistribution.*** **Les revenus et leur répartition.**
 |  | E2 |
| 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.** | * **La redistribution.**
 |  | E2 |
| MAI | Révisions  |