|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | | | | |