

SECONDE PROFESSIONNELLE INDIFFERENCIEE TERTIAIRE COMMERCIALE

Les domaines correspondant à ce projet.

- ❖ L'interdisciplinarité
- ❖ La prévention au décrochage scolaire
- ❖ Coopération école –entreprise.
- ❖ Différenciation des pratiques (développement des outils Numériques)

Ils portent sur l'acquisition des pré-requis communs aux différents Baccalauréats professionnels sur lesquels la seconde débouche, avec : 6 semaines de périodes en entreprises et 28.5 heures d'enseignement hebdomadaire (13.5 heures d'enseignement général et 14 heures d'enseignement professionnel et 1heure d'aide individualisée). La formation est centrée sur l'élaboration du projet professionnel de l'élève dans les métiers du commerce, de la vente ou de l'accueil.

L'enseignement professionnel sera scindé en trois pôles :

Pôle A1 : Accueil, information des clients ou de l'utilisateur (5Heures)

Pôle A2 : Gestion de la relation client (4 Heures)

Pôle A3 : Conduite d'un entretien de vente (5Heures)

Durant cette seconde une aide individualisée sera mise en place pour les élèves relevant des besoins d'accompagnement plus spécifiques.

A l'issue de cette seconde l'élève détermine ou conforte son choix vers l'une des trois spécialités.

SECONDE PROFESSIONNELLE INDIFFERENCIEE TERTIAIRE COMMERCIALE

A1 : ACCUEIL, INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER :

5 heures

TÂCHES	SAVOIRS	
A1T1 La préparation de l'accueil	S121 : L'organisation de la relation clients et usagers	Thème éco-droit 1.1 1.2
	S211 : Les bases de la communication S212 : La communication orale interpersonnelle	
A1T2 : L'accueil	S221 : La communication orale et professionnelle	
A1T3 : La prise en compte de la demande A1T4 : Réponse à la demande	S221 : La communication orale interpersonnelle (les éléments à prendre en compte pour la reformulation)	
A1T3 : La prise en compte de la demande A2T3 La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone A1T5 : La prise de congé	S222 : La communication écrite professionnelle (la prise de message)	
A1T6 : La remontée d'information	S3 : TICE	

A2 : GESTION DE LA RELATION CLIENT : 4 Heures

TÂCHES	SAVOIRS	
A3T1	S123 : La clientèle	
A3T3 : la conclusion de la vente	S131 gestion de la gestion clients et usagers. S132 La mesure et le suivi des performances.	
A1T3 : la prise en compte de la demande	S221 : La communication orale et professionnelle	
A2T1	S34 La mise à jour, la consultation et l'exploitation des bases de données.	
A2T2 La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit.	S222 Communication écrite professionnelle. S33 Elaboration de documents écrits	
A3T3	S131, S132 : Mesurer et suivre les indicateurs de performances	

A3 : CONDUITE D'UN ENTRETIEN DE VENTE : 5 Heures

TÂCHES	SAVOIRS	
A3T1	S111 : Les biens et les services S112 : Les besoins et la consommation S113 : L'organisation des échanges	
A3T1	S122 : Les composantes de l'offre :	
A2T1 A1T2	S211 : Les composantes de la communication S212 : La communication orale interpersonnelle	
A3T2 A3T3	S221 : La communication orale professionnelle En transversalité	