

PROGRESSION TRANSVERSALE 2MRCU : Activité 1 (Accueil et information du client ou de l'utilisateur) + Activité 2 : Suivi, prospection des clients ou contacts avec les usagers

PROGRESSION ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER

Mois	Semaine	Date	Thème	Axe de réflexion	Durée estimée	Durée effective	Connaissances	Bilan de séance	Remédiation
		03-sept	Rentrée scolaire - Démarrage semaine intégration						
Sept.	36	06-sept		13h30 -15h30 : 2h (Groupe 2) + 15h30-17h30 : 2h (Groupe 1) : 1ère prise de contact avec les élèves ; Présentation personnelle (Parcours professionnel / Volonté de reconversion pour transmettre les acquis professionnels). Travail sur les entretiens croisés Fiche personnelle remplie par chacun des élèves (Travail sur l'expression écrite). Evaluation sur 10 pour points bonus (points au dessus de la moyenne génèrent un bonus point sur la moyenne trimestrielle). Présentation respective à la classe par binôme avec support papier pré-remplis par les élèves; Préséation respectives à la classe sans support écrit (travail sur l'expression orale, la mémorisation et la posture)					
		07-sept	A1 T1 La préparation de l'accueil		2h	4h			
	37	10-sept							
	37	13-sept		Cours ACCUEIL (Activité 1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur) en 1/2 classe : Reprise en main de la classe très dissipée le cours précédent. Explication de la mise en place de la "Fiche comportementale des élèves 2MRCU3" avec évaluation à chaque cours sur les critères suivants : 1) Arrivée tardive 2) Oubli matériel 3) Travail maison non effectué 4) Mise en activité en cours 5) Oubli port tenue professionnelle 6) Bavardages en cours 7) Insolence 8) Refus de prise de notes 9) Participation en cours 10) Esprit d'équipe . Chaque manquement occasionne une "croix" à l'exception des critères 9 et 10 qui génèrent des "ronds". 3 croix = 1h de retenue / 1 rond annule une croix Travail en groupe sur l'élaboration des règles de vie de classe. 3 groupes par demi classe pour établir la liste des droits, devoirs et obligations des élèves. Présentation par un rapport par groupe des résultats. Consolidation par mes soins des résultats des 2 groupes de la classe en vue d'établir "Le contrat des règles de vie en classe de la 2MRCU3). Principe soumis et validé par me Zamord, proviseure;					
		14-sept		Cours ACCUEIL (Activité 1 : Evaluation . Restitution écrite de 6 définitions communiquées en classe et ayant donné lieu à une prise de notes. Correction partielle de cette évaluation Cours PROJET en 1/2 classe : Vidéo projecteur HS (pas de son) / Vidéo sur présentation de CV non présentée. Travail préliminaire sur définition et contenu d'un CV. Pas de salle informatique (problème communiqué à la proviseure adjointe)					

PROGRESSION ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER

Mois	Semaine	Date	Tâches	Axe de réflexion	Durée estimée	Durée effective	Connaissances	Bilan de séance	Remédiation
Sept	38	20 et 21/09	A1 T1 La préparation de l'accueil	A1 T1 C1 Se situer dans l'organisation A1T1C2 : Organiser son espace de travail	2h	4h	S 121 L'organisation de la relation clients et usagers + S 123 La clientèle	Séances du 20.09 en demi classe agréable. Focus travail sur les différents types d'organisations . 1ère visite de ma tutrice en cours en demie classe. Séance en classe entière du 20.09 : Correction de l'évaluation du 14.09. Séance du 21.09.18 très compliquées. Classe extrêmement dissipée et difficile à canaliser. Beaucoup de bavardages. Séance du 21.09 très difficile. Dysfonctionnement complet du matériel informatique alors que la séance était basée sur l'exploitation d'une vidéo. Mutinerie des élèves en rébellion avec leur nouvel emploi du temps qui les oblige désormais à avoir cours le vendredi jusque 16h30 et qui m'oblige à dispenser 6h de cours avec cette même classe le vendredi.	
		2h			3h				
	27 et 28/09								
	39				2h	2h		Séances du 27 et 28/09 : Le 27.09.18 En demie classe : Bonne séance studieuse basée sur l'identification des organisations. Travail sur le dossier CENTURY 21 . Elèves cependant très lents dans la mise en activité et la prise de notes de la correction des applications. Séances du 28.09.18 en classe entière : Travail sur le dossier SWAROVSKI : Bonne séance avec réceptivité et participation des élèves. Le 28.09.18 en classe entière : Travail du dossier CITROEN : Classe très dissipée et fatiguée. peu réceptive. Prévoir cette séance en demie classe et non pas en classe entière	

Oct.	40	4 et 05/10	A1 T1 La préparation de l'accueil	A1T1C3 : Préparer sa documentation et ses outils A1 T1 C1 Se situer dans l'organisation	3h	4h	Séance agréable en demie classe le 4.10 (suite et fin du dossier CENTURY 21) mais graves incidents lors du cours du 05 Octobre avec lancers de projectiles, destruction de matériel et vidéo du cours diffusée sur les réseaux sociaux. Dossier Ville de PANTIN traitée avec difficulté par les élèves très dissipés et pas enclin à travailler. Séance de révisions en vue de l'évaluation du 12.10.18.
	41	11 et 12/10	A1 T2 L'accueil	A1 T2 C1: Saluer et recevoir un interlocuteur	2h	4h	Séance du 11/10 en demie classe : Bonne séance studieuse . Travail sur dossier FNAC . Elèves cependant très lents dans la mise en activité et la prise de notes de la correction des applications. Séance du 12/10 en classe entière : Evaluation de fin de séquence A1T1 : La préparation de l'accueil
	42	15, 18 et 19/10			2h	4h	S211 : Les bases de la communication S212: La communication orale interpersonnelle S221: La communication orale professionnelle Séance du 15/10 : Correction de l'évaluation du 12.10.18. Séance du 18/10 agréable en demie classe mais compliquée en classe entière - Travail sur dossier DARTY. Mais élèves très lents dans la mise en activité et prise de note de la correction. Mais séance très compliquée le 19/10 en classe entière. C'est le dernier jour avant les vacances de la Toussaint et les élèves ne veulent pas travailler. Ils sont très dissipés une fois encore. De plus l'enquête menée par le lycée vient de révéler que l'auteur de la vidéo filmée et diffusée sur les réseaux sociaux le 5/10 pendant mon cours serait Thérèse, qui n'est autre que la déléguée de classe. Grosse pour moi d'apprendre que c'est Thérèse, l'une de mes meilleures élèves qui a été à l'origine de cet acte grave.
43 & 44	20/10 au 5/11	Vacances Toussaint : Du 20 Octobre au 4 Novembre 2018					

Nov	45	5 et 8/11	A1 T2 L'accueil	A1 T2 C1: Saluer et recevoir un interlocuteur + A1T2C2 : Identifier l'interlocuteur + A1T2C3 : Repérer la nature de la demande	3h	4h	S211 : Les bases de la communication S212: La communication orale interpersonnelle S221: La communication orale professionnelle	Séance du 5/11/18 en classe entière : Intervention pédagogique de l'ex commissaire de Gagny , Monsieur Gérard. Intervention pédagogique visant à sensibiliser les élèves au danger de l'utilisation d'internet et des réseaux sociaux (suite aux évènements graves intervenus dans ma classe). Initiative de Mme la proviseure. Démarche très compliquée carla majorité des élèves étaient totalement non réceptifs au discours de Mr. Gérard qui a eu du mal à canaliser la classe et a observé que 6 ou 7 élèves de la classe étaient sous l'emprise du cannabis. Séances du 5.11.18 en demie classe : Travail sur dossier BOULANGER en demie classe. Séance agréable mais contenu trop long. Séance en demie classe du 8.11.18 : Travail sur dossier Intermarché. Bonne séance agréable. Elèves réceptifs et bonne participation
-----	----	-----------	-----------------	--	----	----	---	---

PROGRESSION ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS

Nov	45	09/11/18	A2 T1 : La préparation du suivi, de la prospection ou du contact	A2T1C1 : Définir l'objet du contact	2h	4h	S131 : Les procédures et documents de gestion S211 : Les composantes de la communication S31 : La recherche d'information sur internet et intranet S34 : La mise à jour, la consultation et l'exploitation de bases de données S32: La messagerie	Séance du 9.11.18 en classe entière : Démarrage de l'ACTIVITE 2 : Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers . Séance en classe entière catastrophique. Travail sur le Dossier ELIS n°1 Travail par groupe de 4 en ilot recommandé par l'Espé absolument IMPOSSIBLE. Classe ingérable. Application en cours notée pour tenter de calmer la classe. Demande officielle effectuée le 10.11.18 auprès de Mme Zamord pour obtenir le dédoublement de la classe 2MRCU3
	46	12, 15 et 16/11		A2 T1 C2: Rechercher , sélectionner et exploiter les informations nécessaires au contact : le contexte professionnel, l'interlocuteur.	2h	4h		Séance du 12.11.18 : Correction de l'application en cours notée de la séance précédente du 09.11.18 : Objet du contact 6 Résultat global très insuffisant d'où remédiation et nouvelle évaluation de rattrapage prévue le 15.11.18 Séances du 15 et 16.11.18 en demie classe (dédoublement de la classe validé par Mme Zamord et effectif immédiatement) : Travail sur dossier ELIS N°2.

47	19, 22 et 23/11			A2 T1 C3: Déterminer le mode de transmission	2h	4h	électronique	Reprise en main de la classe 2MRCU3 désormais dédoublée officiellement. Travail sur le Dossier LACOSTE . Très bonnes séances. Elèves contents pour la majorité de pouvoir enfin travailler dans des conditions de travail agréables.
48	26, 29 et 30/11			A2T1C4 : Préparer le message	2h	5h		Travail sur le dossier SFR : Très bonnes séances. Bonne participation de toute la classe mais très grandes difficultés à rédiger et à travailler sur poste informatique. D'où la lenteur d'exécution de la séance

PROGRESSION ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER

Dec	49	3,6 et 7/12	A1 T3 : La prise en compte de la demande	A1T3C1 : Faire préciser les éléments constitutifs à la demande	PAS DE COURS - MANIFESTATION DES ELEVES ET INCIDENTS DANS L'ETABLISSEMENT - Evaluation prévue les 7 et 8 Décembre sur séquence 1 - Activité 2 reportée			
	50	10, 13 et 14/12	A1 T3 : La prise en compte de la demande	A1T3C1 : Faire préciser les éléments constitutifs à la demande	5h	5h		Evaluation Dossier Sephora .Correction Evaluation. Travail sur le dossier Pierre et Vacances : Très bonnes séances. Bonne participation de toute la classe.

PROGRESSION ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS

	51	17, 20 et 21/12	A2 T2 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit	A2T2C1 : Rédiger le message + A2T2C2 : Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire	5h	5h	S222 : La communication écrite professionnelle S32: La messagerie électronique S33: L'élaboration de documents écrits	Formation sur l'utilisation de l'ENT . Test de rédaction et envoi de e-mails via l'ENT : 3h - Séance sur poste informatique assez compliquée car la majorité des élèves ont d'énormes difficultés pour rédiger des textes. la Séance du 21/12/18 a été consacrée à des jeux pédagogiques le jour des vacances de Noël
--	----	-----------------	--	--	----	----	--	--

Dec	52	Vacances Noël : Du 22 Décembre au 6 Janvier 2019						
Jan	1	Vacances Noël						

PROGRESSION ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER

Jan	2	7, 10 et 11/01	A1 T4 : La réponse à la demande	A1 T4 C1 : Fournir une réponse au client au à l'utilisateur	5h	5h	S221 : La communication orale interpersonnelle S222 : La communication écrite professionnelle S31 : La recherche d'information sur internet et intranet	Travail sur le dossier Disneyland . Séance assez laborieuse liée à la lenteur de remise en route des élèves après les vacances de Noël
Jan	3	14, 17 et 18/01	A1 T3 : La prise en compte de la demande	A1 T3 C2 : Reformuler, s'assurer de sa compréhension	5h	5h		Travail sur le dossier Mairie de Plogoff . Séances agréables avec participation active des élèves et simulation de dialogues sous forme de jeu de rôles

PROGRESSION ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS

Jan	4	21,24 et 25/01	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone	A2 T3 C1 : Mener l'échange téléphonique	5h	5h	S221 : La communication orale professionnelle (les techniques de communication par téléphone)	Travail sur le dossier La Maison du chocolat . Séances un peu plus longue que prévue liée au manque de motivation des élèves très pressés de partir en PFMP;
-----	---	----------------	---	--	----	----	--	---

Fev	5	28, 31/01 et 01/02	PREPARATION PFMP1 / ARRET DE MALADIE (GRIPPE)					
Fev	6		PFMP n°1 (3 semaines) : Du 4 au 23 Février 2019					
Fev	7							
Fev	8							
Fev	9		Vacances d'hiver : Du 23 Février au 10 Mars 2019					
Mars	10							

PROGRESSION ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS

Mars	11	11, 14 et 15/03	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone	A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique - Obtenir le bon interlocuteur - Formuler le message ou la consigne - Vérifier la compréhension du message	5h	5h	S221 : La communication orale professionnelle (les techniques de	Retour sur les PFMP des élèves : Séance d'une heure Travail sur le dossier Decathlon . Remise en route assez laborieuse des élèves très dissipés après 5 semaines hors du lycée (3 semaines de stage + 2 semaines de vacances)
------	----	-----------------	---	---	----	----	---	--

Mars	12	18, 21 et 22/03	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone	A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique - Obtenir le bon interlocuteur - Formuler le message ou la consigne - Vérifier la compréhension du message	5h	5h	communication par téléphone)	Séance de travail (2h) sur le dossier Aquaforte . Séance agréable bien menée. Grande participation des élèves. Evaluation (1h) le 21.03.19. Séance d'1h consacrée à la présentation du projet "A la recherche des anciens élèves de JBC" La journée du 22.03.19 a été banalisée à cause de l'organisation de la JPO au lycée JBC.
Mars	13	25, 28 et 29/03	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone	A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique et A2T3C2 : Relever les conclusions du contact et les transmettre	5h		S34 : La mise à jour, la consultation et l'exploitation de base de données.	Séance opérationnelle n°1 : Projet "A la recherche des anciens élèves de JBC" : 2h Correction évaluation + Séance dossier Lapeyre + Séance dossier Renault
PROGRESSION ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER								
Avril	14	1, 6 et 7/04	A1T5 : La prise de congés + <u>REVISIONS EP1 / EP2 POUR BEP</u>	A1T5C1 : S'assurer de la compréhension de la réponse par le client ou l'utilisateur	5h	5h	S221 : La communication orale interpersonnelle (Les éléments à (la prise de message) S31 : La recherche d'informations sur internet et intranet (prendre en compte pour la reformulation) S222 : La communication écrite professionnelle	Séance opérationnelle n°2 : Projet "A la recherche des anciens élèves de JBC" : 2h + Séance dossier Renault Groupe 1 + dossier IKEA
PROGRESSION ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS								
	15	8, 11 et 12/04	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone + <u>REVISIONS POUR BEP</u>	A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique et A2T3C2 : Relever les conclusions du contact et les transmettre	5h	5h	S22 : La communication écrite professionnelle S32 : La messagerie électronique S33 : l'élaboration de documents écrits	Séance opérationnelle n°3 : Projet "A la recherche des anciens élèves de JBC" : 2h fin du dossier IKEA (Groupe 1)+ Séance présentation épreuves du BEP + Début étude de cas Sheraton (sujet BEP - Lycée Louis Lumière; Chelles)
Avril	16	15, 18 et 19/04	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone + <u>REVISIONS POUR BEP</u>	A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique et A2T3C2 : Relever les conclusions du contact et les transmettre	5h	5h	S22 : La communication écrite professionnelle S32 : La messagerie électronique S33 : l'élaboration de documents écrits	Séance opérationnelle n°4 : Projet "A la recherche des anciens élèves de JBC" : 2h + Correction étude de cas Sheraton (sujet BEP - Lycée Louis Lumière; Chelles)

17		Vacances de printemps : Du 20 Mars au 5 Mai 2019
18		

PROGRESSION ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER

Mai	19	6, 9 et 10/05	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone + REVISIONS POUR BEP	A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique et A2T3C2 : Relever les conclusions du contact et les transmettre	5h	<i>S22 : La communication écrite professionnelle S32 : La messagerie électronique S33 : l'élaboration de documents écrits</i>	Séance opérationnelle n°5 : Projet "A la recherche des anciens élèves de JBC" : 2h + Dossier Century 21 + Etude de cas Seat (sujet BEP - Lycée Louis Lumière; Chelles) + correction étude cas Seat
	20	13,16 et 17/05	A2 T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone + REVISIONS POUR BEP	A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique et A2T3C2 : Relever les conclusions du contact et les transmettre	5h	<i>S22 : La communication écrite professionnelle S32 : La messagerie électronique S33 : l'élaboration de documents écrits</i>	Séance opérationnelle n°6 : Projet "A la recherche des anciens élèves de JBC" : 2h + Evaluation + Correction évaluation + Etude de (sujet BEP - Lycée Louis Lumière; Chelles)

	21	20, 23 et 24/05	A1T6 : La remontée d'information + + REVISIONS EP1 / EP2 POUR BEP	A1T6C1 : Relever les réactions de la clientèle ou des usagers et les transmettre au responsable + A1T6C2 : Transmettre les demandes techniques ou litigieuses aux services concernés	5h		S221 : La communication orale interpersonnelle (Les éléments à (la prise de message) S31 : La recherche d'informations sur internet et intranet (prendre en compte pour la reformulation) S222 : La communication écrite professionnelle	
	22	27, 30 et 31/05		A1T6C3 : Analyser sa prestation d'accueil	5h			
Juin	23		PFMP n°2 (4 semaines : Du 3 au 29 Juin 2019)					
	24							
	25							
	26							

#