Épreuve	1 : Parcours (oral)
Position d'examen	1.1 Poste 1 : Recevoir les clients existants (véhicule inclus), évaluer le besoin et mener l'entretien de conseil
Méthode d'examen	Simulation (oral), 15 min.
Compétences opérationnelles	DCO A : Organiser les relations avec les clients
Titre	Monsieur Renggli apporte sa VW Passat à Autogarage Saager AG
Situation de départ	Mercredi dernier, Monsieur Renggli a appelé Autogarage Saager AG. Sa VW Passat a 30 000 km et fait un bruit frappant depuis environ une semaine. Il a pris rendez-vous avec Mme Stanic, qui travaille à la réception, pour le mardi 6 septembre à 8 heures. Comme Monsieur Renggli travaille en service externe, il a besoin d'un véhicule de remplacement. Il a déjà fait savoir à Mme Stanic qu'il aura peu de temps mardi matin, car il doit se rendre à un rendez-vous avec un client. Grâce à la base de données clients, Autogarage Saager AG sait que Monsieur Renggli est un client régulier depuis de nombreuses années et qu'il a acheté sa VW Passat neuve il y a un an. Nous sommes maintenant le mardi 6 septembre à 8 heures.
Définition de la tâche	Accueillez Monsieur Renggli au garage Autogarage Saager AG en votre qualité de conseiller/conseillère de service automobile. Déterminez l'état actuel du véhicule. Proposez des solutions à M. Renggli et concluez l'entretien. Tenez compte de la situation initiale lors de l'entretien de conseil. Remarque : Le rôle de M. Renggli est joué par un expert d'examen.
Évaluation / points	Le candidat/La candidate accueille-t-il/elle le client de manière professionnelle et détermine-t-il/elle le besoin de manière complète ? Le candidat/La candidate examine-t-il/elle l'état actuel du véhicule de manière exhaustive ? Le candidat/La candidate développe-t-il/elle des solutions appropriées pour le client ? 9 points
Temps	• 5 min Prise de connaissance (situation de départ, définition des tâches) • 10 min Mener des entretiens

Ce document d'examen est confidentiel
et autorisé à des fins d'exercice
COPYRIGHT AGVS/UPSA