Épreuve	1 : Parcours (oral)
Position d'examen	1.3 Poste 3 : Entretien difficile
Méthode d'examen	Jeux de rôles (oral)
Compétences opérationnelles	DCO A : Organiser les relations avec les clients
Titre	Après son passage à l'atelier, la Tesla de Mme Bosshart n'a pas une charge suffisante pour rentrer chez elle
Situation de départ	Madame Bosshart a apporté sa Tesla, modèle 3, chez Autogarage Wanner AG pour son contrôle annuel. Comme elle est une femme très occupée, elle a convenu à l'avance avec l'assistante de service qu'elle viendrait chercher son véhicule via Digibox, en dehors des heures d'ouverture. Lors de la récupération, elle constate que l'autonomie du véhicule n'est plus assez élevée pour rentrer chez elle, soit 20 km. Le matin où elle avait apporté la Tesla, l'autonomie était encore de 80 km. Le lendemain, Mme Bosshart appelle le garage et est assez contrariée.
Rôle du candidat/de la candidate	Vous travaillez comme conseiller/conseillère de service automobile chez Autogarage Wanner AG et recevez l'appel de la cliente qui vous décrit la situation ci-dessus. Réceptionnez la réclamation et trouvez une solution appropriée.
Exercice	Prenez l'appel de Mme Bosshart et menez un entretien de réclamation professionnel. Déterminez la marche à suivre en tenant compte des besoins de la cliente.
Type et objectif de l'entretien	Il s'agit d'un entretien de réclamation. L'objectif est que la Tesla de Mme Bosshart retourne chez elle rechargée.
Évaluation / points	Le candidat/La candidate mène-t-il/elle l'entretien de manière structurée et objective ? Le candidat/La candidate saisit-il/elle de manière exhaustive les souhaits et les demandes des clients ? Le candidat/La candidate propose-t-il/elle des solutions appropriées ? 9 points
Temps	• 5 min Prise de connaissance (situation de départ, rôles, type et objectif de l'entretien, tâche) • 10 min Mener des entretiens

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