Épreuve	1 : Parcours (oral)
Position d'examen	1.4 Maîtriser des situations exigeantes : Développer des solutions exigeantes dans le domaine des services After Sales (COa3)
Méthode d'examen	Incident critique 1 (oral)
Titre	Bruit fort dans l'atelier
Situation de départ	Lukas, en deuxième année de formation, voulait juste déplacer rapidement le véhicule du professeur Tobler, car un autre véhicule devait monter sur l'élévateur. Il a alors confondu la pédale d'accélérateur avec la pédale de frein. Le véhicule et une colonne élévatrice ont subi d'importants dégâts matériels. Lukas n'a pas de permis de conduire et n'est en principe pas autorisé à conduire un véhicule dans le complexe.
Exercice	Décrivez les mesures que vous prenez dans ce cas. Veillez à ce que les besoins des clients et ceux de l'entreprise soient garantis.
Évaluation/points	Le candidat/La candidate expose-t-il/elle une procédure plausible dans la situation décrite ? 3 points
Temps	Vous disposez de 2 minutes pour préparer votre solution. Vous disposez de 3 minutes pour présenter votre solution.

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