Union professionnelle suisse de l'automobile

Unione professionale svizzera dell'automobile

Série zéro Examen professionnel des Conseillers de service automobile

Juillet 2022

Épreuve	2 : Traiter des situations pratiques (écrit)
Position d'examen	2.1
Méthode d'examen	Simulation pratique 1 (écrit)
Compétence	Traiter les demandes des clients sur différents canaux (a6)
opérationnelle	
Titre	Demande de rendez-vous et d'offre de service pour une nouvelle cliente
Situation de départ	Vous travaillez en tant que conseiller/conseillère de service au Zentralgarage de Guin et vous contrôlez la réception centralisée du courrier de votre entreprise. Il s'agit d'une entreprise multimarques. En plus de votre activité de conseiller/conseillère de service, vous êtes également responsable de l'ordonnancement des ordres d'atelier. Vous recevrez l'e-mail suivant :
	De : Andrea Meier Date : vendredi 18.03.2022, 15h30 Bonjour J'ai une Toyota et j'aimerais prendre rendez-vous chez vous pour un service. Quel en serait le prix ? L'idéal serait pour moi lundi
	prochain, dans l'après-midi. Nous partons en vacances à l'étranger mercredi. Je veux donc que tout soit en ordre. Merci pour votre retour rapide. Meilleures salutations Andrea Meier Mme Meier n'est pas encore enregistrée dans votre système client. Vous consultez rapidement le plan de l'atelier. Le lundi après-midi, vous êtes déjà complet. Mardi, un créneau d'une heure maximum serait toutefois encore possible. Vous savez par expérience que cela ne suffira probablement pas pour un service complet.
Définition de la tâche	Rédigez un e-mail de réponse approprié à Mme Meier. Poursuivez l'objectif de servir la cliente tout en évitant de surcharger le personnel de l'atelier. Tenez compte des informations dont vous avez encore besoin.
Critères d'évaluation / points	Le candidat/La candidate réalise-t-il/elle l'action de manière complète et correcte ? 6 points
Temps	Env. 12 min