

| | |
|---------------------------------------|--|
| Épreuve | 2 : Traiter des situations pratiques (écrit) |
| Position d'examen | 2.1 |
| Méthode d'examen | Simulation pratique 3 (écrit) |
| Compétence opérationnelle | Garantir la réception et la remise de véhicules (c1) |
| Titre | Préparer le contrôle des véhicules à moteur |
| Situation de départ | <p>Vous travaillez comme conseiller/conseillère de service dans un garage de taille moyenne.</p> <p>Monsieur Wüthrich a reçu une convocation au contrôle des véhicules à moteur pour sa Mercedes-Benz Classe E de 10 ans et vient chez vous pour faire effectuer le contrôle préalable. Monsieur Wüthrich est l'un de vos clients fidèles. Il vous fait régulièrement effectuer des entretiens et des réparations. Il a des connaissances techniques et s'est déjà exprimé à plusieurs reprises sur les prix trop élevés dans la branche automobile.</p> <p>Pendant le passage à l'atelier, un défaut majeur est découvert par l'atelier. On constate que les supports en caoutchouc des bras de suspension avant sont fissurés. Les pièces de rechange ne sont pas en stock et ne seront livrées que le lendemain. Les coûts de la réparation s'élèvent à CHF 1500.</p> <p>Sur la base du devis, Monsieur Wüthrich doit décider si la réparation doit être effectuée.</p> |
| Définition de la tâche | Envoyez un e-mail à M. Wüthrich pour l'informer de la situation et de la marche à suivre. Attirez également son attention sur les aspects juridiques du défaut. Votre objectif est de convaincre et de satisfaire le client avec des arguments techniquement corrects. |
| 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 |