

| | |
|---------------------------------------|---|
| Épreuve | 2 : Traiter des situations pratiques (écrit) |
| Position d'examen | 2.1 |
| Méthode d'examen | Simulation pratique 5 (écrit) |
| Compétence opérationnelle | Coordonner les prestations avec les entreprises partenaires et interagir avec les assurances et les autorités en cas de sinistre (c3, c4, c5) |
| Titre | Pare-brise défectueux, meilleure solution pour le client |
| Situation de départ | <p>En tant que conseiller/conseillère de service automobile du Stadt-Garage Fischer, vous êtes responsable de la réception des réparations avec au total 5 employés.</p> <p>Monsieur Tobler a déposé sa Skoda Octavia de 6 ans en dehors des heures d'ouverture pour le rendez-vous de service à venir. Le matin, en tant que conseiller/conseillère de service, vous avez contrôlé le véhicule et constaté une fissure de 10 cm sur le pare-brise.</p> |
| Définition de la tâche | Décrivez étape par étape (à l'aide de mots clés) la manière dont vous allez procéder pour organiser les travaux nécessaires à la remise en état du pare-brise. Décrivez les acteurs que vous devez impliquer dans ce processus. |
| Critères d'évaluation / points | Le candidat/La candidate décrit-il/elle complètement et correctement son action dans la situation présentée ? 6 points |
| Temps | Env. 12 min |