

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