

<b>Épreuve</b>	2 : Traiter des situations pratiques (écrit)
<b>Position d'examen</b>	2.2 Réfléchir sur ses actions professionnelles
<b>Méthode d'examen</b>	Mini-cas 1 (écrit)
<b>Compétence opérationnelle</b>	Analyser le besoin et planifier l'exécution des ordres d'atelier sur les véhicules du client (d1)
<b>Titre</b>	Planification complexe des capacités
<b>Situation de départ</b>	<p>Vous travaillez en tant que conseiller/conseillère de service automobile chez Autohaus Linder, une entreprise de marque de taille moyenne située dans l'agglomération bernoise. Outre le chef d'atelier, deux mécatroniciens d'automobiles, trois mécaniciens en maintenance d'automobiles et deux personnes en formation sont employés dans l'atelier. De plus, un collaborateur polyvalent fait partie de l'équipe. Il est notamment chargé du nettoyage final des véhicules. Au total, l'atelier compte six postes de travail avec une plateforme élévatrice. Le taux d'occupation est aujourd'hui de 105 % et les collaborateurs de l'atelier travaillent avec 84 % de productivité et 98 % de rendement.</p> <p>Le mécanicien Ben se sent mal avant midi et ne viendra pas travailler l'après-midi. Le travail qu'il a commencé n'est pas encore terminé, il lui reste environ deux heures de travail. Comme la famille Binggeli entame la nuit prochaine un long voyage pour partir en vacances, il n'est pas possible de prolonger le séjour à l'atelier. Le van de la famille doit être terminé avant 17 heures ce soir.</p> <p>Il est maintenant 11h55 et vous avez pour mission de garantir, avec le chef d'atelier, que le véhicule sera prêt dans les délais en votre qualité de conseiller/conseillère de service automobile.</p>
<b>Questions</b>	<p>1.) Quels défis voyez-vous dans cette situation ?</p> <p>2.) Quelle procédure proposez-vous à l'équipe ?</p> <p>Notez votre réponse à l'aide de phrases succinctes.</p>
<b>Critères d'évaluation / points</b>	<p>Le candidat/La candidate reconnaît-il/elle les défis dans la situation décrite ?</p> <p>Le candidat/La candidate déduit-il/elle une procédure compréhensible ?</p> <p>6 points</p>
<b>Temps</b>	Env. 12 min